



---

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS –  
PQRSD Y ATENCIÓN A LAS QUEJAS AMBIENTALES**

---

**JUAN JOSE PEÑARANDA ARREGOCES**

Asesor de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA**  
Riohacha – La Guajira  
Marzo 2022



## PRESENTACIÓN

El informe que se presenta a continuación tiene como objetivo consolidar la información correspondiente a la gestión llevada a cabo por la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, partiendo de la aplicación de los debidos procedimientos adoptados por CORPOGUAJIRA.

Este documento pretende recopilar la manera en que se han atendido los requerimientos (PQRSD, Quejas Ambientales y Requerimientos por los Entes de Control que han sido llegados a la dependencia con el fin de ofrecer un diagnóstico con respecto a la ejecución de los mismos, todo ello analíticamente y estadísticamente para de esta forma tomar medidas que permitan reducir las fallas internas que puedan presentarse.

El seguimiento se realiza sobre las respuestas informadas mensualmente por parte de cada área responsable, con el apoyo en el módulo de seguimiento del Sistema de Información para Comunicaciones Oficiales – SICO y verificación física de la atención por medio del registro de actuaciones en las matrices de trazabilidad como son el Código RCAP02-2 Versión 4 de fecha 20 Mayo de 2021 para Peticiones, Quejas Administrativas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y el código RCAP03-2 Versión 4 de fecha 20 Mayo de 2021 para Quejas Ambientales. De igual manera mediante el formato Código RCAP02-1, Versión 3 de fecha 14 de Junio de 2019 se recepciona las Peticiones, Quejas Administrativas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y mediante el formato Código RCAP03-1 Versión 5 de fecha 20 Mayo de 2021 para Quejas Ambientales, los cuales se encuentran adoptados por la Corporación a través del Sistema Integrado de Gestión – SIG y que son compartidos con cada área al interior de la entidad a través una cuenta institucional en Google Drive a fin de lograr un mayor involucramiento por parte de los líderes de los procesos.

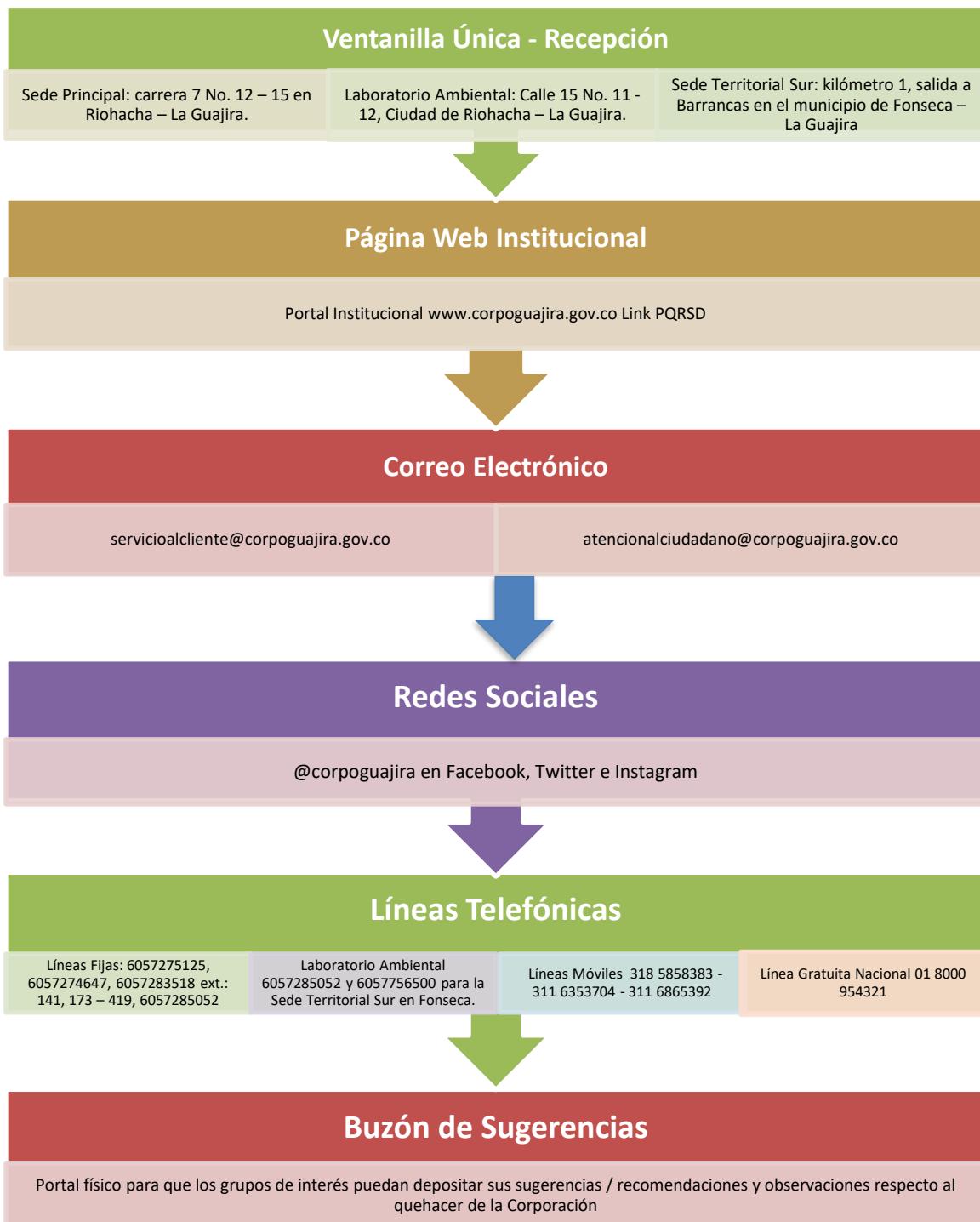
La elaboración de este informe tiene como fecha de corte el 31 de marzo, aclarando que a partir del 4 de abril se procedió a dar inicio al proceso de verificación de las informaciones contenidas en el formato mencionado por parte de cada dependencia.

Es importante mencionar que para el periodo del presente informe debido a la Emergencia Sanitaria a nivel mundial por causa del Coronavirus COVID-19, la Presidencia de la República mediante Decreto No. 457 de 2020 ordenó el Aislamiento Preventivo Obligatorio en todo el territorio colombiano, obligando a la Corporación a adoptar medidas y planes de contingencia para lidiar con este fenómeno global y una de ellas implica la reducción temporal de la atención presencial al público, la reducción de las visitas de campo u otras por parte de los funcionarios de la Corporación, implementar la estrategia del Teletrabajo para poder continuar con los asuntos pendientes especialmente a los distintos trámites a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), a los Requerimientos Proferidos por los Entes de Control y a las Quejas Ambientales.

En consecuencia, se expondrán las conclusiones importantes para ser tenidas en cuenta, las cuales tendrán como meta la optimización de la atención de los grupos de interés.



## CANALES DE ATENCIÓN CORPOGUAJIRA



#### DATOS GENERALES:

De acuerdo con los datos consignados en los formatos adoptados por la Corporación para el registro, trazabilidad y seguimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales, a 31 de marzo de 2022 la Corporación presentó un total de **135** PQRSD, con una atención oportuna a 21 registros que corresponden al 15.56% en la atención a los grupos de interés de la entidad.

Cabe precisar que el universo PQRSD está integrado por los requerimientos de Entes de Control, Quejas Ambientales y necesidades de información y/o apoyos proferidos por la ciudadanía en general.

A continuación, se puede apreciar los datos generales de la gestión PQRSD desarrollada por la Corporación al 31 de marzo de 2022:

Tabla No. 1

CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCIÓN (*)		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	18	2	3	79	<b>102</b>	20%
PQRSD (Entes de Control)	3	4	7	6	<b>20</b>	35%
QUEJAS AMBIENTALES	0	0	0	13	<b>13</b>	0%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>98</b>	<b>135</b>	
<i>Porcentaje (%)</i>	<i>15,56</i>	<i>4,44</i>	<i>7,41</i>	<i>72,59</i>	<i>100,00</i>	

Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022.

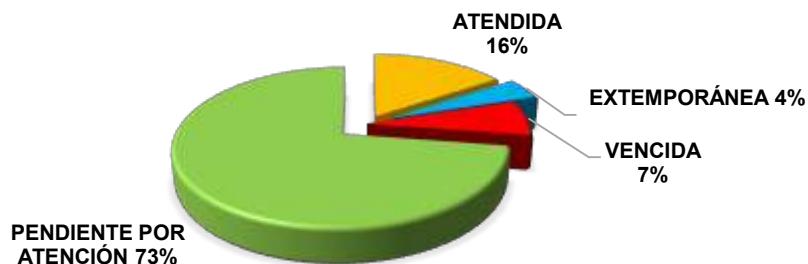
(\*) Término definido acatando el Decreto 491 de 2020 del Gobierno Nacional y Resolución 0695 de 2020 por parte de Corpoguajira

Gráfico No. 1



Gráfico No. 2

**ATENCIÓN GENERAL A PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN MARZO DE 2022**



La Corporación a corte del 31 de marzo presentó el 20% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 16% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 4% corresponde a registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 7% de registros figuran sin atención, lo cual resulta muy riesgoso en virtud de las consecuencias disciplinarias que esta situación puede acarrear para funcionarios y para la Corporación en general, de igual manera se reporta el 73% reporta pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

Referente a la distribución general por áreas, se tiene la siguiente representación que indica el nivel de cumplimiento en cada dependencia de la Corporación:

Tabla No. 2

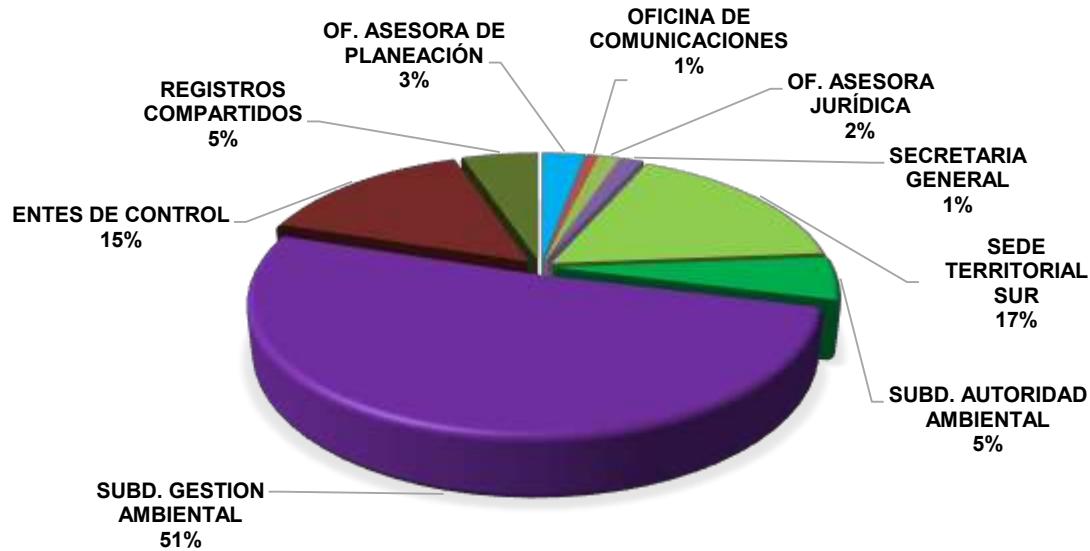
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	REGISTROS PENDIENTES (*)		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	0	2	4	50%
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	0	0	1	1	0%
OF. ASESORA JURÍDICA	0	0	0	2	2	0%
SECRETARIA GENERAL	1	0	0	1	2	50%
SEDE TERRITORIAL SUR	5	0	0	18	23	22%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	0	0	0	7	7	0%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	9	1	3	56	69	14%
ENTES DE CONTROL	3	4	7	6	20	35%
REGISTROS COMPARTIDOS	2	0	0	5	7	29%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>98</b>	<b>135</b>	
<b>Equivalencia en %</b>	<b>15,56</b>	<b>4,44</b>	<b>7,41</b>	<b>72,59</b>	<b>100,00</b>	

Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022.

(\*) Término definido acatando el Decreto 491 de 2020 del Gobierno Nacional y Resolución 0695 de 2020 por parte de Corpoguajira

Gráfico No. 3

**DINAMICA GENERAL DE ATENCION DE LAS PQRSD Y QUEJA MARZO DE 2022**



En la dinámica general de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales por áreas, se evidenció que en el mes de marzo de 2022 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 69 registros equivalentes al 52%, seguido por la Sede Territorial Sur con 23 registros asignados presentó el 17% de los registros a su cargo, por parte de los Entes de Control se recepcionó 20 requerimientos reportando el 15%, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 7 PQRSD asignadas corresponde al 5%, la Oficina Asesora de Planeación con un reporte de 4 registros aportando el 3% del total ingresado a la Corporación, por parte de la Secretaría General se presentaron 1 registro al igual que la Oficina Asesora Jurídica representando el 1% para cada área, por último la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano reportó 1 requerimiento representado en un 1%.

Durante el mes de marzo se reporta un 5% por parte de registros que necesitan del trabajo conjunto de varias áreas de la Corporación para poder ser respondidos.

Gráfico No. 4

**DINAMICA GENERAL DE CANALES DE INFORMACION MES MARZO DE 2022**





Con respecto al análisis general relacionado a los canales de atención durante el mes de marzo de 2022, se obtiene que el canal virtual (correo electrónico) fue el canal más utilizado por los distintos grupos de interés de la Corporación para interponer una PQRSD, seguido del canal físico y telefónico. El canal de medios de comunicación, verbal, página web y redes sociales fueron poco utilizados durante el mes de marzo.



## **DATOS ESPECÍFICOS:**

A continuación, se detallan los datos respecto al informe del mes de marzo de 2022 en el siguiente orden:

### **1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.**

- Dinámica de atención de las PQRSD durante el mes de marzo de 2022.
- Canales de información utilizados para interponer una PQRSD durante el mes de marzo de 2022.
- Clasificación de las PQRSD durante el mes de marzo de 2022.

### **2. Requerimientos proferidos por los Entes de Control.**

- Dinámica de atención de las PQRSD interpuestas por los Órganos de Control durante el mes de marzo de 2022.
- Canales de información utilizados por los Órganos de Control para interponer una PQRSD durante el mes de marzo de 2022.
- Clasificación de las PQRSD interpuestas por los Órganos de Control durante el mes de marzo de 2022.

### **3. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.**

- Dinámica de atención a las Quejas Ambientales durante el mes de marzo de 2022.
- Canales de información utilizados para interponer una queja por presunta afectación a los recursos naturales durante el mes de marzo de 2022.
- Afectaciones ambientales reportadas en el departamento de La Guajira durante el mes de marzo de 2022.
- Reporte de ubicación geográfica de las Quejas Ambientales para el Sistema de Información Geográfica de Corpoguajira durante el mes de marzo de 2022.

### **4. Análisis general de PQRSD y Quejas Ambientales primer trimestre de 2022.**

### **5. Conclusiones.**

## 1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD

Una vez acopiada la información PQRSD recibida por la Corporación, se procedió con su tratamiento para el adecuado análisis referente a la dinámica de atención, seguimiento y reporte conforme al Procedimiento para la atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD adoptado por esta Corporación. En este sentido, es importante destacar que a corte 31 de marzo de 2022, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y trámite **102** registros interpuestos por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad.

A continuación, se detalla información referente a la dinámica interna para la atención de las PQRSD en el mes de marzo de 2022 de acuerdo con los siguientes criterios:

Tabla No. 3

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1		2	4	50%
OFICINA DE COMUNICACIONES				1	1	0%
OF. ASESORA JURÍDICA				2	2	0%
SECRETARIA GENERAL	1			1	2	50%
SEDE TERRITORIAL SUR	5			10	15	33%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL				2	2	0%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	9	1	3	56	69	14%
REGISTROS COMPARTIDOS	2			5	7	29%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>79</b>	<b>102</b>	
Equivalencia en %	17,65	1,96	2,94	77,45	100,00	

Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022.

(\*) Término definido acatando el Decreto 491 de 2020 del Gobierno Nacional y Resolución 0695 de 2020 por parte de Corpoguajira

Gráfico No. 5





La información descrita en la tabla No. 3 y gráfico No. 5 indica un alto número de solicitudes pendientes por respuesta representado en un 77%, lo cual se deriva a la Emergencia Sanitaria por la que atraviesa el país y que obligó al Gobierno a decretar varias medidas de contingencia entre la cual se encuentra el Decreto 491 del 28 de marzo del 2020, contingencia por Covid-19, en el cual, cambian los términos de atención para algunas solicitudes, generando de esta manera que muchas de las mismas se encuentren pendientes por respuesta, con la posibilidad de convertirse en registros vencidos al vencerse los términos de atención.

Igualmente, se aprecia que la Corporación presenta un nivel de atención en el orden del 20% determinando un 18% de atención de manera oportuna y un 2% de manera extemporánea, se reporta un vencimiento de términos del 3%.

En este orden de análisis, es procedente señalar lo siguiente:

- El área que mayor número de registros asignados presentó fue la Subdirección de Gestión Ambiental, a donde se direccionó un total de 69 PQRSD, logrando una atención del 14% sobre el universo de asuntos de su competencia.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental para el corte del presente informe solamente reporta que recibió la asignación de 2 registros del cual se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- La Sede Territorial Sur tuvo a su cargo la atención de 15 PQRSD, logrando la respuesta oportuna a 5 registros quedando 10 registros pendiente por respuesta.
- La Oficina Comunicaciones y Atención al Ciudadano presentó 1 asignación durante el mes de marzo de 2022 la cual se encuentra pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- La Secretaría General reportó 2 asignaciones durante el mes de marzo de 2022 la cual dio trámite oportuno a 1 requerimiento quedando pendiente por respuesta 1 registro.
- La Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación de 4 PQRSD la cual se dio respuesta oportuna a 2 registros, uno de manera oportuna y otro de manera extemporánea quedando 2 asignaciones pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- La Oficina Asesora de Jurídica reportó 2 asignación durante el mes de marzo de 2022 la se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- Finalmente, es preciso resaltar que durante el mes de marzo se presentaron 7 registros que requirió de la consolidación de las informaciones, que, dada la naturaleza de la solicitud y la custodia de las informaciones requeridas, se encontraron dispersas en diferentes dependencias de la Corporación.

De otro lado, la clasificación PQRSD durante el mes de marzo de 2022 se presentó la siguiente manera:

Tabla No. 4

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	36
QUEJA	
RECLAMO	
SUGERENCIA	
DENUNCIAS	
OTRAS SOLICITUDES	66
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>

Se recibieron **36** Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 35% del total de registros en el mes, se reporta un total de **66** solicitudes diferentes a los derechos de petición, entre las cuales se encontraron solicitudes por donaciones de madera, donaciones de árboles, préstamos del auditorio, acompañamientos, invitaciones, entre otros, los cuales estuvieron representados en el 65%.

Gráfico No. 6



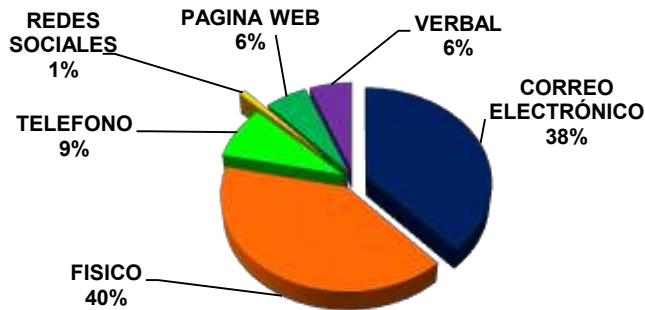
Con relación a los canales utilizados por los distintos grupos de interés para interponer una PQRSD, se presenta a continuación la siguiente información: El canal más utilizado fue el canal Físico con un total de **41** registros representado en un 40%, seguido por el canal Virtual (Correo Electrónico) con un total de **39** reportes representado en un 38%, el canal Telefónico con un total de **9** registros representa el 9%, el canal Verbal con **6** registros representa un 6% al igual que el canal de Página Web, y por último, el canal de Redes Sociales con **1** registro representado en un 1%.

Tabla No. 5

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	39
FISICO	41
TELEFONO	9
REDES SOCIALES	1
PAGINA WEB	6
VERBAL	6
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>

Gráfico No. 7

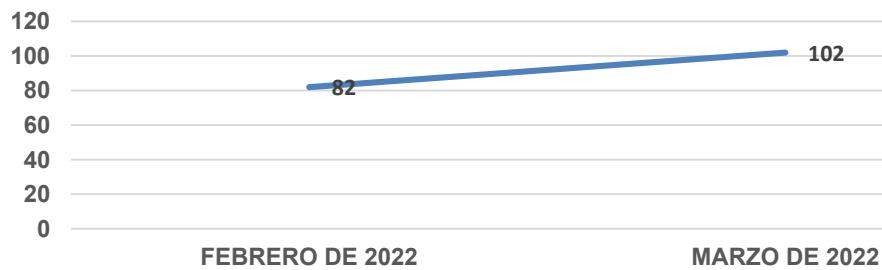
**CANALES DE INFORMACIÓN UTILIZADOS PARA INTERPONER PQRSD MARZO 2022**



De manera comparativa, se presenta que para el mes de marzo de 2022 se reportaron **28** registros MÁS en comparación con el mes anterior.

COMPARATIVO DE REGISTROS	
FEBRERO DE 2022	82
MARZO DE 2022	102

**COMPARATIVO DE REGISTROS**

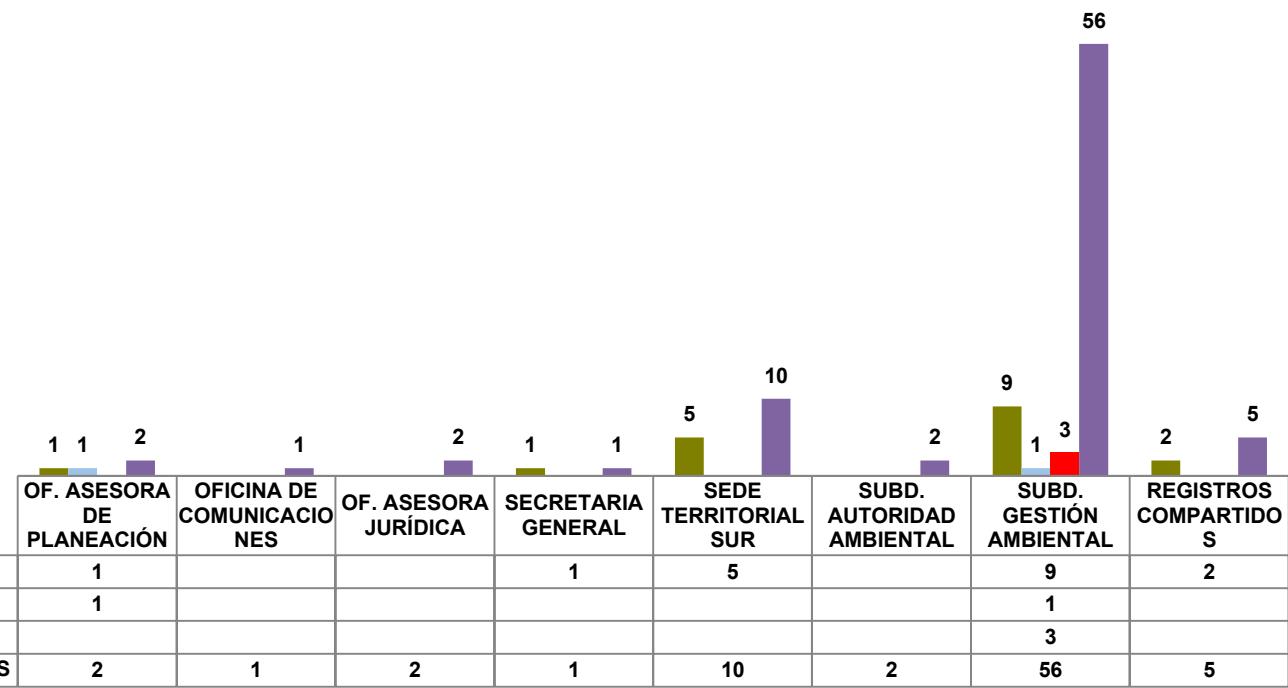




En el gráfico No. 8 se puede detallar las estadísticas de atención por áreas en el mes de marzo de 2022.

Gráfico No. 8  
Dinámica de Atención por Áreas en marzo de 2022

DINÁMICA DE ATENCIÓN POR ÁREAS PQRSD MARZO DE 2022



## 2. REQUERIMIENTOS PROFERIDOS POR LOS ENTES DE CONTROL

Es necesario iniciar este aparte informando que la atención a los requerimientos proferidos por los Entes de Control es coordinada desde la oficina de Control Interno en su rol de relacionamiento con esos organismos externos; basado en ello y teniendo en cuenta que la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano es un cliente de la oficina de Control Interno, es importante señalar que los datos sobre esta atención fueron tomados fielmente de la matriz de trazabilidad y seguimiento a PQRSD compartida a través de Google Drive con la mencionada dependencia.

En este sentido, para el mes de marzo de 2022 se encontró que la Corporación registró un total de **20** requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación. Se reporta unos requerimientos que no hacen parte de los entes de control como son el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y de parte de la Cámara de Representantes, los cuales, se hace necesario indicarlos en el presente informe para obtener estadísticas precisas.

En el mes de marzo de 2022 se presentó la siguiente dinámica de asignación por parte de la Oficina de Control Interno:

Tabla No. 6

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO				1	1	0%
OFC. ASESORA DE PLANEACION			1	1	2	0%
SEDE TERRITORIAL SUR		1			1	100%
OFC. ASESORA JURIDICA		1	1		2	50%
REGISTROS COMPARTIDOS	1	1		3	5	40%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	2	1	5	1	9	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	
<i>Equivalencia en %</i>	15,00	20,00	35,00	30,00	100,00	

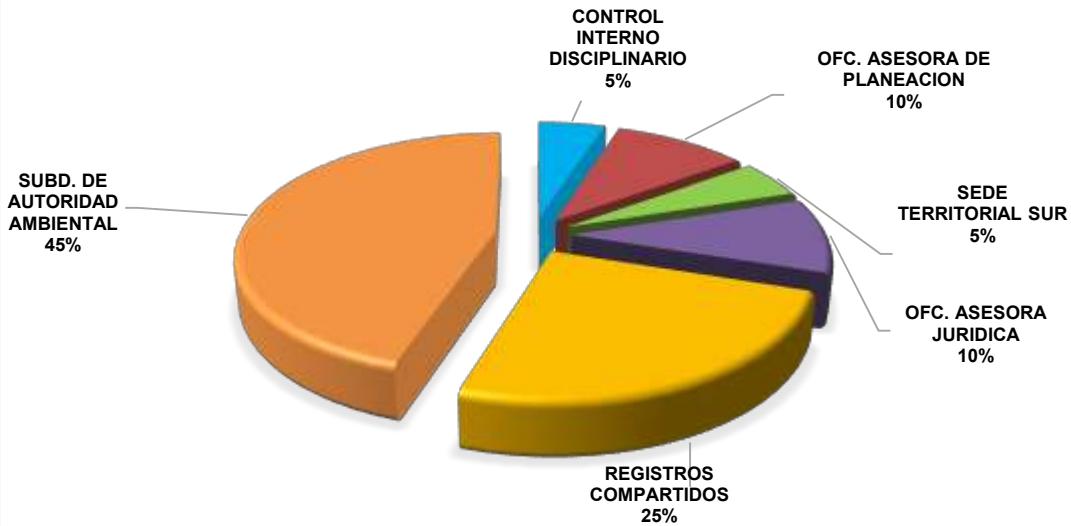
Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022.

(\*) Término definido acatando el Decreto 491 de 2020 del Gobierno Nacional y Resolución 0695 de 2020 por parte de Corpoguajira

De acuerdo con la naturaleza del requerimiento y la custodia de la información requerida, el 45% de requerimientos recibidos por parte de los Entes de Control en el mes de marzo de 2022 se asignó a la Subdirección de Autoridad Ambiental, registros compartidos se reporta un 25%, la Oficina Asesora Jurídica con un 10% al igual que la Oficina Asesora de Planeación y por ultimo tenemos el 5% para la Sede Territorial Sur al igual que para Control Interno Disciplinario.

Gráfico No. 9

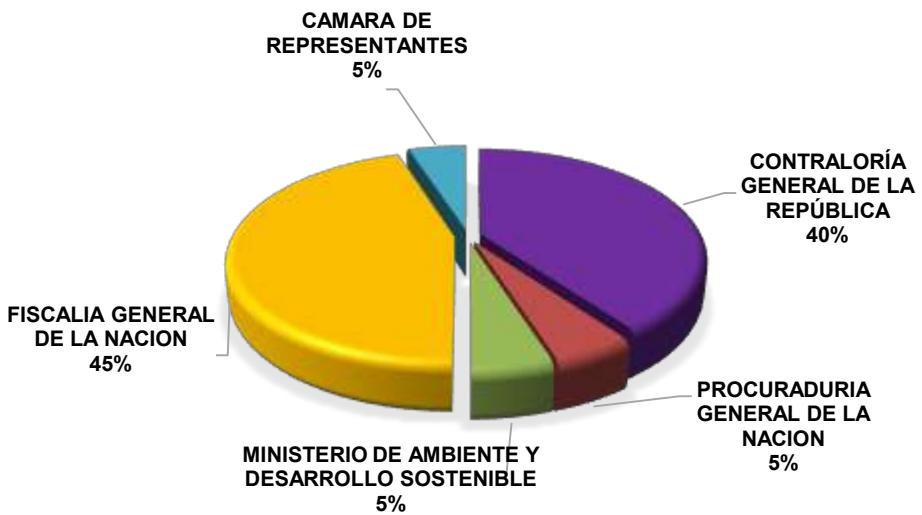
**DINÁMICA DE ASIGNACIÓN REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL MARZO DE 2022**



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Gráfico No. 10

**REQUERIMIENTOS DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL Y OTRAS ENTIDADES MARZO DE 2022**



Se observa que el 45% de los requerimientos fueron interpuestos por la Fiscalía General de la Nación, el 40% proviene de la Contraloría General de la República, el 5% de los requerimientos provienen de la

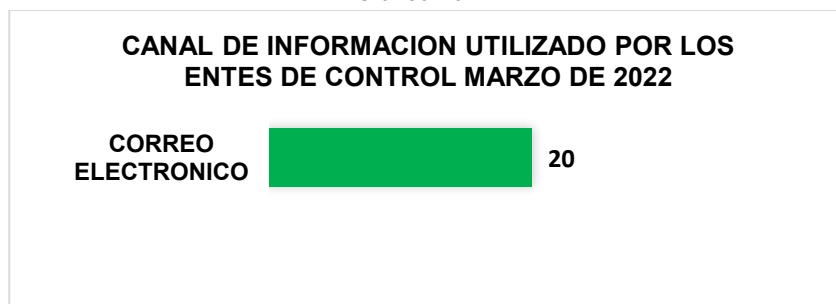
Procuraduría General de la Nación, otro 5% por parte del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y el ultimo 5% por parte de la Cámara de Representantes.

Es importante destacar que a 31 de marzo de 2022 la Corporación logró la respuesta a 7 requerimientos provenientes de los entes de control obteniendo el 15% de cumplimiento de forma oportuna, un 20% de respuestas fueron de manera extemporánea, un 35% de los requerimientos se encuentran con vencimiento de términos legales establecidos y un 30% de los requerimientos se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

Gráfico No. 11

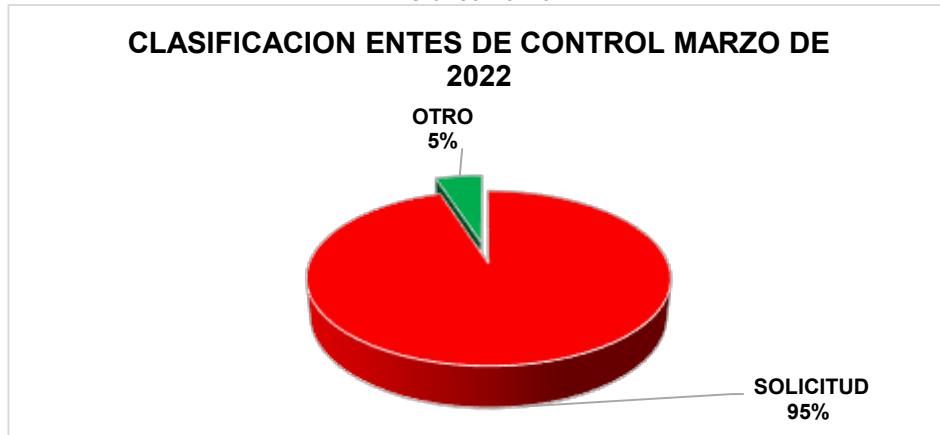


Gráfico No. 12



Con relación al mes de marzo de 2022 el canal virtual fue el único utilizado para reportar solicitudes provenientes de los Entes de Control mientras que el 95% de los registros ingresados corresponden a solicitudes interpuestas por los entes de control anteriormente reportados y un 5% corresponde a otro tipo de requerimiento (INFORMACION).

Gráfico No. 13



### 3. QUEJAS POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES

En el mes de marzo de 2022 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **13** reportes por presuntas afectaciones al ambiente distribuidas en distintos sectores del departamento de La Guajira, las cuales fueron registradas en el formato de Trazabilidad y Seguimiento a Quejas Ambientales adoptado por la Corporación.

En términos de atención a los casos registrados en el mes de marzo de 2022 es necesario informar que a la fecha de corte reporta que la totalidad de los registros se encuentran pendiente por atención y ello se puede apreciar en las siguientes estadísticas:

Tabla No. 7

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDAS	EXTEMPORANEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCIÓN		
SEDE TERRITORIAL SUR				8	8	0%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL				5	5	0%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	
Equivalencia en %	0,00	0,00	0,00	100,00	100,00	

Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a PQRS 2022.

(\*) Término definido acatando el Decreto 491 de 2020 del Gobierno Nacional y Resolución 0695 de 2020 por parte de Corpoguajira

Como se puede apreciar, se presentó 8 reportes por presuntas afectaciones ambientales asignados para la Sede Territorial Sur representado en un 62% y 5 reportes asignados para la Subdirección de Autoridad Ambiental representado en un 38% como se puede apreciar en el gráfico No. 14.

En lo que se refiere a la dinámica de atención, el gráfico No. 15 muestra en detalle estadístico el comportamiento de cada área asignada en el mes de marzo de 2022.

Gráfico No. 14

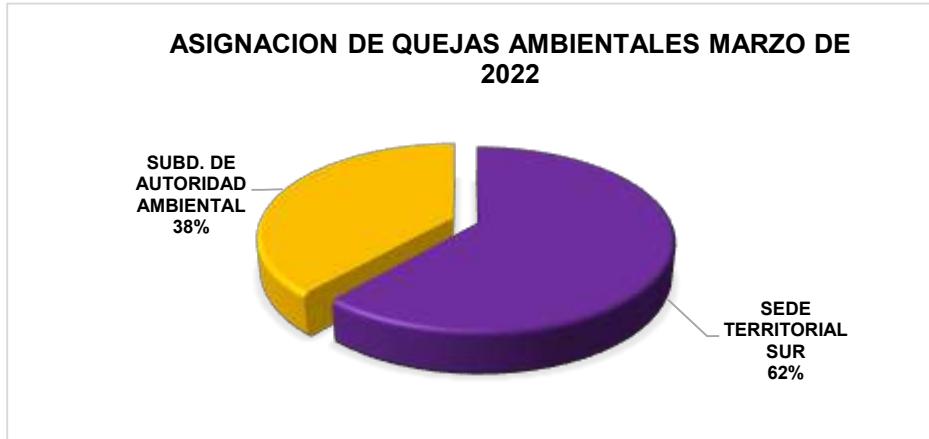


Gráfico No. 15



Se observa que en el mes de marzo de 2022 las áreas involucradas tienen la totalidad de los registros de Quejas Ambientales en el término de Pendiente por Atención generando gran preocupación debido al impacto negativo que ocasiona en el nivel de satisfacción a nuestros grupos de interés.

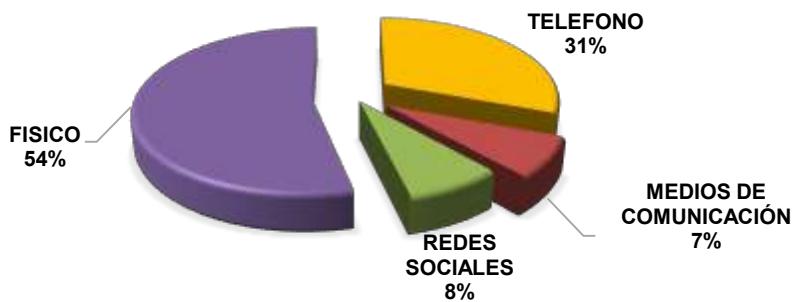
Las Quejas Ambientales fueron recibidas a través de los canales de información dispuestos por la Corporación al servicio de la ciudadanía como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 8

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
TELEFONO	4
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	1
REDES SOCIALES	1
FISICO	7
<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>13</b>

Gráfico No. 16

**CANAL DE INFORMACIÓN UTILIZADOS PARA  
INTERPONER QUEJAS AMBIENTALES EN MARZO DE  
2022**



De acuerdo con la información estadística descrita anteriormente, el canal de información más utilizado por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales fue el canal Físico Telefónico representado en un 54% seguido por el canal Telefónico con un 31%, el canal de Redes Sociales con un 8% y por último el canal de Medios de Comunicación con un 7%.

### 3.1. ANÁLISIS DE AFECTACIONES AMBIENTALES EN EL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA.

Las Quejas Ambientales registradas en marzo de 2022 fueron clasificadas de acuerdo con el tipo de afectación denunciado por el ciudadano y que corresponden con el siguiente gráfico:

Gráfico No. 17

**AFECTACIONES AMBIENTALES REGISTRADAS EN EL MES DE  
MARZO DE 2022**



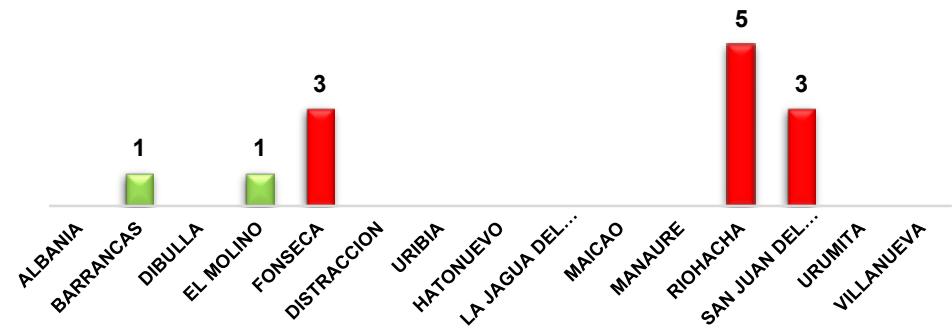
De acuerdo a la cantidad de registros y clasificación de los mismos, es necesario manifestar que la **Deforestación de Bosques y Tala Urbana de Árboles**, así como las de **Incendio** fueron las afectaciones al ecosistema que mayores números de reportes presentaron, convirtiéndose así en las principales dificultades que debe atacarse a fin de garantizar la sostenibilidad ambiental del departamento.

Otra afectación de importante frecuencia en marzo de 2022 fue aquel caso de afectación a el desarrollo de actividades relacionada a **Captación Ilegal** debido a la denuncia por venta de agua en un carro tanque para un proyecto en el municipio de Riohacha. Otra actividad de afectación fue la de **Afectaciones Varias** debido a la contaminación de un humedal con aguas residuales. También se presentaron afectaciones debido a **Olores Ofensivos** debido a daño en una alcantarilla ocasionando desbordamiento. Se reportó la afectación de **Ruido** debido a personas realizando predicas con alto volumen en calles de Riohacha.

De otro lado, es necesario señalar que el D.C **Riohacha, Fonseca y San Juan del Cesar** fueron los municipios que mayor número de reportes presentaron por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente presentaron en marzo de 2022, lo cual puede obedecer a que son las ciudades que reporta un gran número de población, en la cual, se puede ocasionar mayores afectaciones al ambiente.

Gráfico No. 18

**AFFECTACIONES AMBIENTALES POR MUNICIPIOS  
MARZO DE 2022**



**3.2. REPORTE DE COORDENADAS DE LAS QUEJAS AMBIENTALES PARA EL SISTEMA DE INFORMACION GEOGRAFICA DE CORPOGUAJIRA DURANTE EL MES DE MARZO 2022.**

Gráfico No. 19





Tabla de Asignación de Coordenadas a las Quejas Ambientales marzo 2022

Item	ID_Evento	Municipio	Fecha_ocurrencia	Fecha_registro	Descripcion_evento	Afectación_ambiental	lat_geo	lon_geo	lat	lon	Gestion
1	28010301	San Juan del Cesar	4/01/2022	4/01/2022	ENT-023_2022	Contaminación de aguas	10°45'19.46"N	72°50'37.43"O	10.755.405	-72.843.731	PENDIENTE POR ATENCION
2	15070101	Riohacha	12/01/2022	12/01/2022	ENT-100_2022	Emisiones Atmósfericas	11°31'50.10"N	72°54'45.81"O	11.530.584	-72.912.724	PENDIENTE POR ATENCION
3	15070102	Riohacha	12/01/2022	12/01/2022	ENT-101_2022	Emisiones Atmósfericas	11°26'50.00"N	72°50'20.57"O	11.447.222	-72.839.047	PENDIENTE POR ATENCION
4	150501	Riohacha	12/01/2022	12/01/2022	ENT-102_2022	Emisiones Atmósfericas	11°28'37.57"N	72°53'45.98"O	11.477.103	-72.896.106	PENDIENTE POR ATENCION
5	150601	Fonseca	31/01/2022	31/01/2022	ENT-412_2022	Tala	10°50'37.65"N	72°47'52.83"O	10.843.792	-72.798.008	PENDIENTE POR ATENCION
6	150602	Fonseca	20/01/2022	20/01/2022	ENT-215_2022	Tala	10°53'39.93"N	72°50'56.28"O	10.886.092	-72.848.967	PENDIENTE POR ATENCION
7	150603	Riohacha	1/02/2022	1/02/2022	ENT-451_2022	Contaminación por Vertimientos	11°19'49.92"N	72°41'46.32"O	11.330.533	-72.696.201	PENDIENTE POR ATENCION
8	150623	San Juan del Cesar	2/02/2022	2/02/2022	ENT-487_2022	Intervención de cauce	10°51'37.55"N	73° 31.73"O	10.860.431	-73.050.481	PENDIENTE POR ATENCION
9	150401	Riohacha	4/02/2022	4/02/2022	ENT-544_2022	Minería ilegal	11°14'44.98"N	73° 23'0.66"O	11.245.828	-73.041.850	PENDIENTE POR ATENCION
10	15070301	Uribia	8/02/2022	8/02/2022	ENT-621_2022	Contaminación de Aguas	11°59'17.57"N	71°45'57.90"O	11.988.214	-71.752.108	PENDIENTE POR ATENCION
11	150604	Riohacha	17/02/2022	17/02/2022	ENT-829_2022	Contaminación de Aguas	11°14'46.21"N	72°58'39.42"O	11.246.169	-72.977.617	PENDIENTE POR ATENCION
12	150605	Albania	24/02/2022	24/02/2022	ENT-1003_2022	Afectaciones Varias	11°14'32.09"N	72°40'6.70"O	11.242.247	-72.669.352	PENDIENTE POR ATENCION
13	150606	Riohacha	25/02/2022	25/02/2022	ENT-1028_2022	Tala	11°14'26.93"N	72°44'22.42"O	11.240.814	-72.739.561	PENDIENTE POR ATENCION
14	150607	San Juan del Cesar	1/02/2022	1/02/2022	ENT-454_2022	Flora	10°57'27.96"N	73° 3'55.93"O	10.957.766	-73.065.535	Atendida mediante SAL-999 del 24/03/2022
15	150608	San Juan del Cesar	1/02/2022	1/02/2022	ENT-455_2022	Contaminación de Aguas	10°46'31.67"N	72°56'5.69"O	10.775.464	-72.934.914	PENDIENTE POR ATENCION
16	150609	Fonseca	1/02/2022	1/02/2022	ENT-456_2022	Tala	10°48'54.73"N	72°51'19.06"O	10.815.204	-72.855.294	PENDIENTE POR ATENCION
17	150610	San Juan del Cesar	1/02/2022	1/02/2022	INT-221_2022	Incendio	10°49'32.79"N	72°58'33.04"O	10.825.775	-72.975.844	PENDIENTE POR ATENCION
18	28010302	La Jagua del Pilar	7/02/2022	7/02/2022	ENT-599_2022	Incendio	10°33'7.88"N	73° 34'0.0"O	10.552.184	-73.051.110	PENDIENTE POR ATENCION
19	150611	Fonseca	24/02/2022	24/02/2022	ENT-995_2022	Minería legal	10°47'48.51"N	72°50'16.93"O	10.798.808	-72.838.036	PENDIENTE POR ATENCION
20	28010303	El Molino	27/02/2022	27/02/2022	ENT-1057_2022	Tala	10°37'39.47"N	72°53'52.55"O	10.627.630	-72.897.930	PENDIENTE POR ATENCION
21	28010304	San Juan del Cesar	28/02/2022	28/02/2022	ENT-1059_2022	Tala	10°42'47.19"N	73° 4'55.92"O	10.713.108	-73.082.200	PENDIENTE POR ATENCION
22	15070103	Riohacha	7/03/2022	7/03/2022	ENT-1255_2022	Olores ofensivos	11°20'43.76"N	72°41'17.21"O	11.345.490	-72.688.114	PENDIENTE POR ATENCION
23	150612	Riohacha	15/03/2022	15/03/2022	ENT-1454_2022	Incendio	11°19'15.74"N	72°56'48.03"O	11.321.039	-72.946.675	PENDIENTE POR ATENCION
24	150613	Riohacha	17/03/2022	17/03/2022	ENT-1504_2022	Ruido	11°13'51.97"N	72°48'58.55"O	11.231.104	-72.816.265	PENDIENTE POR ATENCION
25	150614	Riohacha	22/03/2022	22/03/2022	ENT-1556_2022	Afectaciones Varias	11°13'55.16"N	72°51'5.33"O	11.231.989	-72.851.481	PENDIENTE POR ATENCION
26	150615	Riohacha	31/03/2022	31/03/2022	ENT-1781_2022	Captación ilegal	11°27'39.52"N	72°55'55.83"O	11.460.979	-72.932.174	PENDIENTE POR ATENCION
27	150616	Fonseca	1/03/2022	1/03/2022	ENT-1109_2022	Tala	10°55'55.47"N	72°49'1.86"O	10.932.075	-72.817.183	PENDIENTE POR ATENCION
28	150617	Fonseca	3/03/2022	3/03/2022	ENT-1166_2022	Incendio	10°50'37.65"N	72°47'52.83"O	10.843.793	-72.798.009	PENDIENTE POR ATENCION
29	150618	Fonseca	4/03/2022	4/03/2022	ENT-1196_2022	Incendio	10°51'27.47"N	72°48'52.92"O	10.857.631	-72.814.700	PENDIENTE POR ATENCION
30	150619	San Juan del Cesar	9/03/2022	9/03/2022	ENT-1304_2022	Tala	10°50'39.89"N	72°53'59.31"O	10.844.413	-72.899.808	PENDIENTE POR ATENCION
31	150620	Barrancas	15/03/2022	15/03/2022	ENT-1455_2022	Incendio	10°51'35.14"N	72°59'13.77"O	10.859.761	-72.987.158	PENDIENTE POR ATENCION
32	150621	El Molino	17/03/2022	17/03/2022	ENT-1502_2022	Tala	10°53'41.63"N	72°42'36.75"O	10.894.897	-72.710.208	PENDIENTE POR ATENCION
33	150622	San Juan del Cesar	24/03/2022	24/03/2022	ENT-1626_2022	Tala	10°42'14.13"N	72°56'22.40"O	10.703.925	-72.939.556	PENDIENTE POR ATENCION
34	28010305	San Juan del Cesar	30/03/2022	30/03/2022	ENT-1688_2022	Tala	10°48'46.69"N	73° 6'8.06"O	10.812.969	-73.102.240	PENDIENTE POR ATENCION

Quejas Ambientales marzo de 2022

#### 4. DINÁMICA GENERAL DE ATENCIÓN DE LAS PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2021

De acuerdo con los datos consignados en los formatos adoptados por la Corporación para el registro, trazabilidad y seguimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales, con al primer trimestre de 2022 la Corporación presentó un total de **329** PQRSD, con una atención oportuna a 148 registros que corresponden a 119 registros respondidos de manera oportuna con un 36.17% en la atención a los grupos de interés de la entidad mientras que el 8.81% corresponde a respuestas de manera extemporánea.

Cabe precisar que el universo PQRSD está integrado por los requerimientos de Entes de Control, Quejas Ambientales y necesidades de información y/o apoyos proferidos por la ciudadanía en general.

En la Tabla No. 9, se puede apreciar los datos generales de la gestión PQRSD desarrollada por la Corporación durante el primer trimestre del 2022.

Tabla No. 9

CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCIÓN (*)		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	108	14	42	93	<b>257</b>	47%
PQRSD (Entes de Control)	9	15	8	6	<b>38</b>	63%
QUEJAS AMBIENTALES	2	0	0	32	<b>34</b>	6%
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>29</b>	<b>50</b>	<b>131</b>	<b>329</b>	
Porcentaje (%)	36,17	8,81	15,20	39,82	100,00	

Fuente: Cuenta Corporativa en Google Drive – Trazabilidad 2022 – PQRSD-QUEJAS AMBIENTALES

Gráfico No. 20

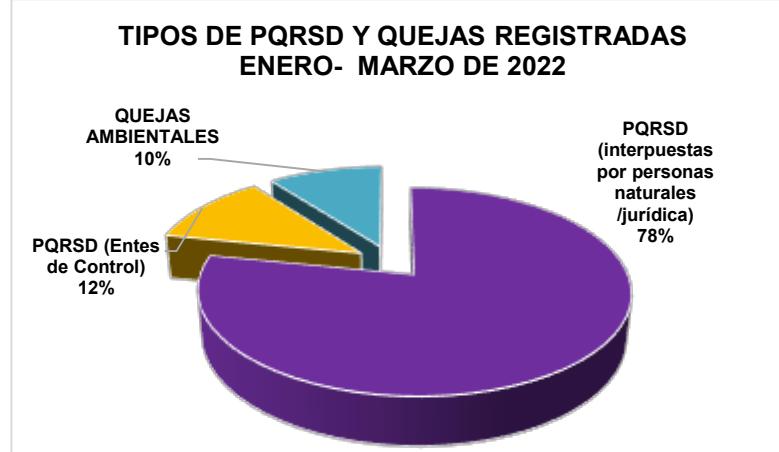


Gráfico No. 21



Se evidencia que durante el primer trimestre de 2022 la Corporación presentó el 45% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 36% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 9% fueron registros respondidos de forma extemporánea y un 40% corresponde a registros pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos; así mismo se logra apreciar que el 15% de registros figuran sin atención, lo cual resulta muy riesgoso en virtud de las consecuencias disciplinarias que esta situación puede acarrear para funcionarios y para la Corporación en general.

Referente a la distribución general por áreas, se tiene la siguiente representación que indica el nivel de cumplimiento en cada dependencia de la Corporación:

Tabla No. 10

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	REGISTROS PENDIENTES (*)		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	6	1	2	2	11	64%
OFICINA DE COMUNICACIONES	1	0	0	1	2	50%
OF. ASESORA JURÍDICA	0	1	0	2	3	33%
SECRETARIA GENERAL	4	0	1	1	6	67%
SEDE TERRITORIAL SUR	20	3	5	32	60	38%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	1	0	8	16	25	4%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	70	7	16	65	158	49%
ENTES DE CONTROL	9	15	8	6	38	63%
REGISTROS COMPARTIDOS	8	2	10	6	26	38%
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>29</b>	<b>50</b>	<b>131</b>	<b>329</b>	
Equivalencia en %	36,17	8,81	15,20	39,82	100,00	

Fuente: Cuenta Corporativa en Google Drive – Trazabilidad 2022 – PQRSD-QUEJAS AMBIENTALES

Gráfico No. 22



En la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, se evidenció que en el primer trimestre de 2022 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 158 registros, equivalentes al 48% de los registros ingresados a la Corporación con un porcentaje de cumplimiento del 49%, seguido por %, la Sede Territorial Sur con 60 registros asignados presentó el 18% con un porcentaje de cumplimiento del 38% de los registros a su cargo, la Oficina de Control Interno asignó a las distintas áreas de la Corporación provenientes de los entes de control 38 registros representados en un 12% con un porcentaje de cumplimiento del 63%, seguido por la Subdirección de Autoridad Ambiental con 25 PQRSD asignadas que corresponden al 8% con un porcentaje de cumplimiento del 4% lo cual es altamente preocupante por su bajo porcentaje de cumplimiento, la Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación del 11 PQRSD correspondientes al 3% con un porcentaje de cumplimiento del 64%, la Secretaría General recibió el cargue de 6 solicitudes equivalentes con el 2% y su cumplimiento fue del 67%, la Oficina Jurídica fue asignado 3 registros representado en un 1% con un cumplimiento del 33%, la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano tuvo a cargo la atención de 2 registros representado en un 1% logrando cumplimiento del 50% por su parte.

De igual manera, se logró el registro de 26 PQRSD y Quejas Ambientales que fueron asignados en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación y corresponden al 8% representando un cumplimiento del 38%.

## 5. CONCLUSIONES

- En términos generales, a 31 de marzo de 2022 la Corporación presentó un total de **135** PQRSD, con una atención oportuna a 21 registros que corresponden al 15.56% en la atención a los grupos de interés de la entidad.
- La Corporación a corte del 31 de marzo presentó el 20% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 16% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 4% corresponde a registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 7% de registros figuran sin atención, lo cual resulta muy riesgoso en virtud de las consecuencias disciplinarias que esta situación puede acarrear para funcionarios y para la Corporación en general, de igual manera se reporta el 73% reporta pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- En la dinámica general de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales por áreas, se evidenció que en el mes de marzo de 2022 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 69 registros equivalentes al 52%, seguido por la Sede Territorial Sur con 23 registros asignados presentó el 17% de los registros a su cargo, por parte de los Entes de Control se recepcionó 20 requerimientos reportando el 15%, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 7 PQRSD asignadas corresponde al 5%, la Oficina Asesora de Planeación con un reporte de 4 registros aportando el 3% del total ingresado a la Corporación, por parte de la Secretaría General se presentaron 1 registro al igual que la Oficina Asesora Jurídica representando el 1% para cada área, por último la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano reportó 1 requerimiento representado en un 1%. Durante el mes de marzo se reporta un 5% por parte de registros que necesitan del trabajo conjunto de varias áreas de la Corporación para poder ser respondidos.
- Con respecto al análisis general relacionado a los canales de atención durante el mes de marzo de 2022, se obtiene que el canal virtual (correo electrónico) fue el canal más utilizado por los distintos grupos de interés de la Corporación para interponer una PQRSD, seguido del canal físico y telefónico. El canal de medios de comunicación, verbal, página web y redes sociales fueron poco utilizados durante el mes de marzo.
- Con respecto a la atención a las PQRSD, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y trató **102** registros interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad.
- Se reporta un alto número de solicitudes pendientes por respuesta representado en un 77%, lo cual se deriva a la Emergencia Sanitaria por la que atraviesa el país y que obligó al Gobierno a decretar varias medidas de contingencia entre la cual se encuentra el Decreto 491 del 28 de marzo del 2020, contingencia por Covid-19, en el cual, cambian los términos de atención para algunas solicitudes, generando de esta manera que muchas de las mismas se encuentren pendientes por respuesta, con la posibilidad de convertirse en registros vencidos al vencerse los términos de atención.
- Se aprecia que, durante el mes de marzo de 2022, la Corporación presenta un nivel de atención en el orden del 20% determinando un 18% de atención de manera oportuna y un 2% de manera extemporánea, se reporta un vencimiento de términos del 3%.

- El área que mayor número de registros asignados presentó fue la Subdirección de Gestión Ambiental, a donde se direccionó un total de 69 PQRSD, logrando una atención del 14% sobre el universo de asuntos de su competencia.
- Se recibieron **36** Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 35% del total de registros en el mes, se reporta un total de **66** solicitudes diferentes a los derechos de petición, entre las cuales se encontraron solicitudes por donaciones de madera, donaciones de árboles, préstamos del auditorio, acompañamientos, invitaciones, entre otros, los cuales estuvieron representados en el 65%.
- Con relación a los canales utilizados por los distintos grupos de interés para interponer una PQRSD, se presenta a continuación la siguiente información: El canal más utilizado fue el canal Físico con un total de **41** registros representado en un 40%, seguido por el canal Virtual (Correo Electrónico) con un total de **39** reportes representado en un 38%, el canal Telefónico con un total de **9** registros representa el 9%, el canal Verbal con **6** registros representa un 6% al igual que el canal de Página Web, y por último, el canal de Redes Sociales con **1** registro representado en un 1%.
- Se reporta que la Corporación registró un total de **20** requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación. Se reporta unos requerimientos que no hacen parte de los entes de control como son el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y de parte de la Cámara de Representantes, los cuales, se hace necesario indicarlos en el presente informe para obtener estadísticas precisas.
- De acuerdo con la naturaleza del requerimiento y la custodia de la información requerida, el 45% de requerimientos recibidos por parte de los Entes de Control en el mes de marzo de 2022 se asignó a la Subdirección de Autoridad Ambiental, registros compartidos se reporta un 25%, la Oficina Asesora Jurídica con un 10% al igual que la Oficina Asesora de Planeación y por ultimo tenemos el 5% para la Sede Territorial Sur al igual que para Control Interno Disciplinario.
- Se observa que el 45% de los requerimientos fueron interpuestos por la Fiscalía General de la Nación, el 40% proviene de la Contraloría General de la República, el 5% de los requerimientos provienen de la Procuraduría General de la Nación, otro 5% por parte del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y el ultimo 5% por parte de la Cámara de Representantes.
- Es importante destacar que a 31 de marzo de 2022 la Corporación logró la respuesta a 7 requerimientos provenientes de los entes de control obteniendo el 15% de cumplimiento de forma oportuna, un 20% de respuestas fueron de manera extemporánea, un 35% de los requerimientos se encuentran con vencimiento de términos legales establecidos y un 30% de los requerimientos se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- Con relación al mes de marzo de 2022 el canal virtual fue el único utilizado para reportar solicitudes provenientes de los Entes de Control mientras que el 95% de los registros ingresados corresponden a solicitudes interpuestas por los entes de control anteriormente reportados y un 5% corresponde a otro tipo de requerimiento (INFORMACION).
- En el mes de marzo de 2022 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **13** reportes por presuntas afectaciones al ambiente distribuidas en distintos sectores del departamento de La Guajira, las cuales fueron registradas en el formato de Trazabilidad y Seguimiento a Quejas Ambientales adoptado por la Corporación.

- Se presentó 8 reportes por presuntas afectaciones ambientales asignados para la Sede Territorial Sur representado en un 62% y 5 reportes asignados para la Subdirección de Autoridad Ambiental representado en un 38%.
- Se observa que en el mes de marzo de 2022 las áreas involucradas tienen la totalidad de los registros de Quejas Ambientales en el término de Pendiente por Atención generando gran preocupación debido al impacto negativo que ocasiona en el nivel de satisfacción a nuestros grupos de interés.
- El canal de información más utilizado por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales fue el canal Físico Telefónico representado en un 54% seguido por el canal Telefónico con un 31%, el canal de Redes Sociales con un 8% y por último el canal de Medios de Comunicación con un 7%.
- De acuerdo a la cantidad de registros y clasificación de los mismos, es necesario manifestar que la **Deforestación de Bosques y Tala Urbana de Árboles**, así como las de **Incendio** fueron las afectaciones al ecosistema que mayores números de reportes presentaron, convirtiéndose así en las principales dificultades que debe atacarse a fin de garantizar la sostenibilidad ambiental del departamento.
- Es necesario señalar que el D.C **Riohacha, Fonseca y San Juan del Cesar** fueron los municipios que mayor número de reportes presentaron por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente presentaron en marzo de 2022, lo cual puede obedecer a que son las ciudades que reporta un gran número de población, en la cual, se puede ocasionar mayores afectaciones al ambiente.
- Con relación a la dinámica general correspondiente al primer trimestre de 2022, la Corporación presentó un total de **329** PQRSD, con una atención oportuna a 148 registros que corresponden a 119 registros respondidos de manera oportuna con un 36.17% en la atención a los grupos de interés de la entidad mientras que el 8.81% corresponde a respuestas de manera extemporánea.
- Se evidencia que durante el primer trimestre de 2022 la Corporación presentó el 45% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 36% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 9% fueron registros respondidos de forma extemporánea y un 40% corresponde a registros pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos; así mismo se logra apreciar que el 15% de registros figuran sin atención.
- En la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, se evidenció que en el primer trimestre de 2022 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 158 registros, equivalentes al 48% de los registros ingresados a la Corporación con un porcentaje de cumplimiento del 49%, seguido por %, la Sede Territorial Sur con 60 registros asignados presentó el 18% con un porcentaje de cumplimiento del 38% de los registros a su cargo, la Oficina de Control Interno asignó a las distintas áreas de la Corporación provenientes de los entes de control 38 registros representados en un 12% con un porcentaje de cumplimiento del 63%, seguido por la Subdirección de Autoridad Ambiental con 25 PQRSD asignadas que corresponden al 8% con un porcentaje de cumplimiento del 4% lo cual es altamente preocupante por su bajo porcentaje de cumplimiento, la Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación del 11 PQRSD correspondientes al 3% con un porcentaje de cumplimiento del 64%, la Secretaría General recibió el cargo de 6 solicitudes equivalentes con el 2% y su cumplimiento fue del 67%, la Oficina Jurídica fue asignado 3 registros representado en un 1% con un cumplimiento del 33%, la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano tuvo a cargo la atención de 2 registros representado en un 1% logrando cumplimiento del 50% por su parte. Se logró el registro



de 26 PQRSD y Quejas Ambientales que fueron asignados en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación y corresponden al 8% representando un cumplimiento del 38%.

De conformidad con lo establecido en la Ley No. 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, esta información se pone a disposición de nuestros grupos de interés, quienes pueden consultarla en el portal web [www.corpoguajira.gov.co](http://www.corpoguajira.gov.co)

Atentamente,

**JUAN JOSE PEÑARANDA ARREGOCES**  
Asesor de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano