



**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
Mayo 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 analítica y estadísticamente para de esta forma tomar medidas que permitan reducir las fallas internas que puedan presentarse.

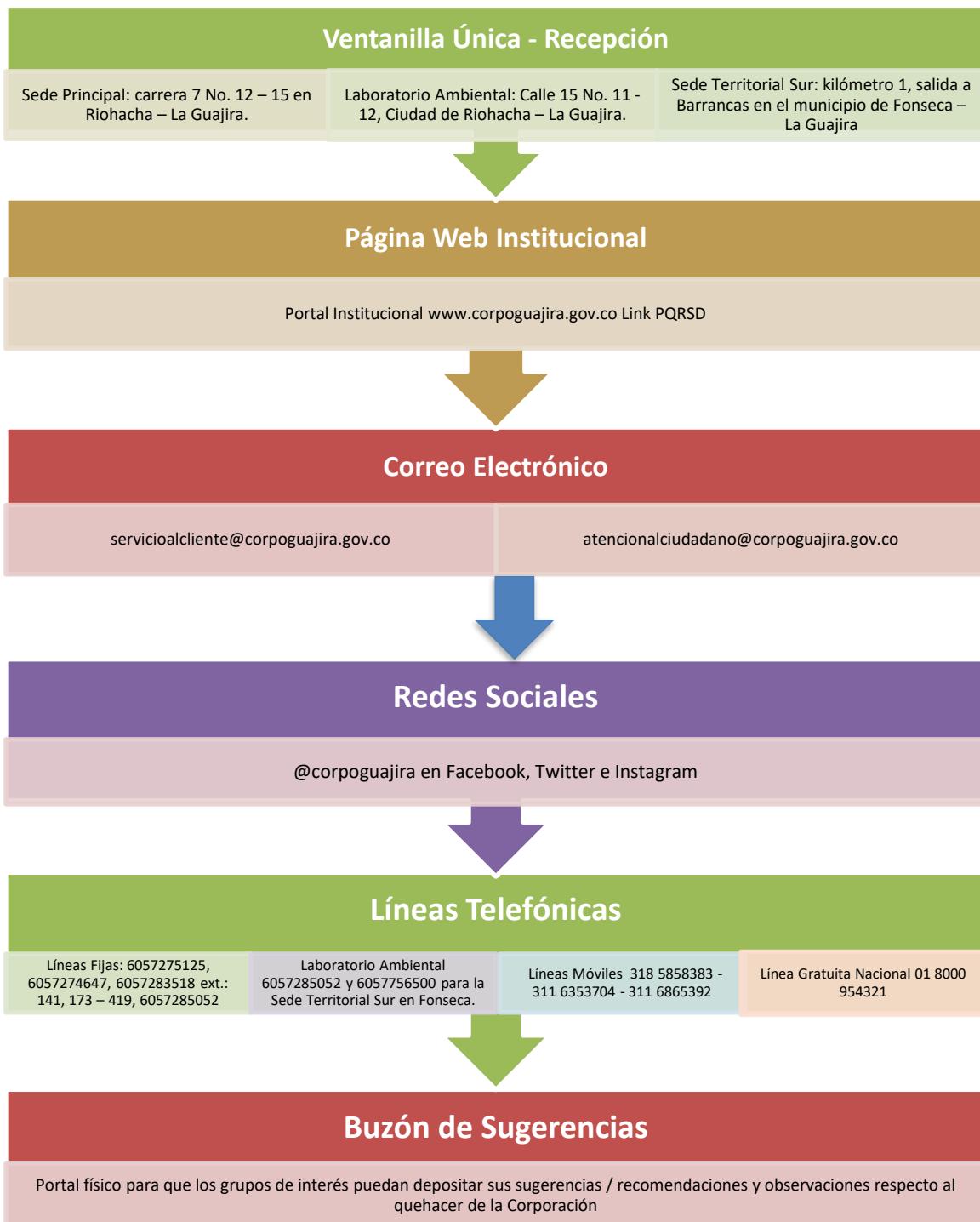
El seguimiento se realiza sobre las respuestas informadas mensualmente por parte de cada área responsable, con el apoyo en el módulo de seguimiento del Sistema de Información para Comunicaciones Oficiales – SICO y verificación física de la atención por medio del registro de actuaciones en las matrices 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.

Las PQRSD tramitadas por esta Corporación son recibidas a través de diferentes canales habilitados para tal finalidad, entre los cuales están las líneas telefónicas (fijas y móviles), el correo electrónico institucional, las redes sociales Corporativas, la página web institucional, el buzón de sugerencias y la disposición de los colaboradores en las instalaciones locativas y comisiones fuera de la entidad.

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 mayo de 2022 la Corporación presentó un total de **135** PQRSD, con una atención oportuna a 58 registros que corresponden al 42.96% 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 mayo 2022:

Tabla No. 1

ANALISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN MAYO DE 2022						
CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCIÓN		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	52	1	7	40	100	53%
PQRSD (Entes de Control)	6	2	19	0	27	30%
QUEJAS AMBIENTALES	0	0	0	8	8	0%
TOTAL	58	3	26	48	135	
Porcentaje (%)	42,96	2,22	19,26	35,56	100,00	

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

Gráfico No. 1

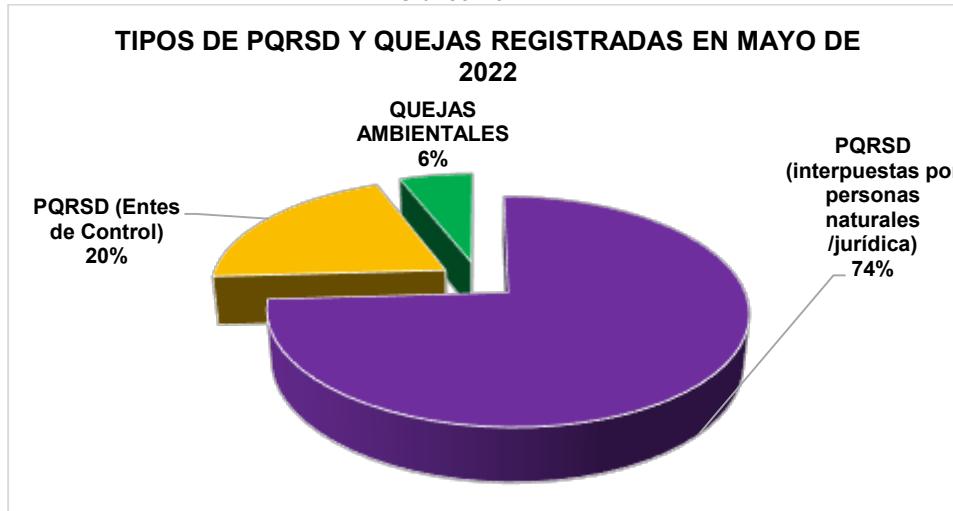


Gráfico No. 2

ATENCIÓN GENERAL A PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN MAYO DE 2022



La Corporación a corte del 31 de mayo presentó el 45% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 43% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 2% corresponde a registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 19% de registros figuran sin atención, lo cual resulta muy riesgoso en virtud de lasconsecuencias disciplinarias que esta situación puede acarrear para funcionarios y para la Corporación en general, de igual manera se reporta el 36% 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 POR ATENCIÓN		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	0	2	2	0%
OFICINA DE COMUNICACIONES	2	0	0	1	3	67%
OF. ASESORA JURÍDICA	0	0	0	0	0	N/A
SECRETARIA GENERAL	0	0	1	0	1	0%
SEDE TERRITORIAL SUR	7	0	1	7	15	47%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	3	0	0	9	12	25%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	37	1	5	21	64	59%
ENTES DE CONTROL	6	2	19	0	27	30%
REGISTROS COMPARTIDOS	3	0	0	8	11	27%
TOTAL	58	3	26	48	135	
Equivalencia en %	42,96	2,22	19,26	35,56	100,00	

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

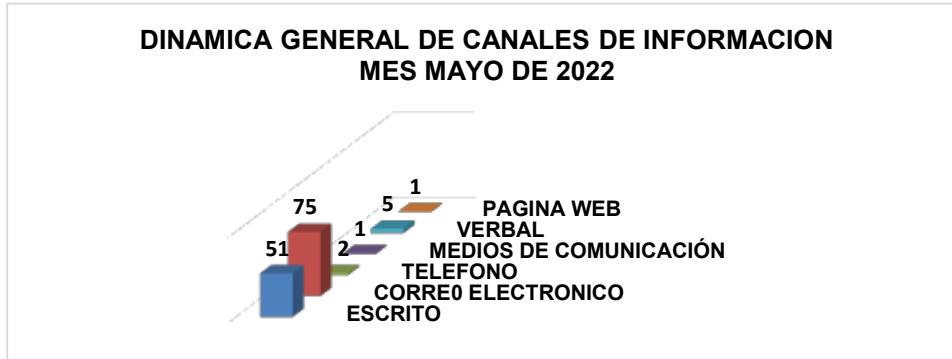
Gráfico No. 3



En la dinámica general de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales por áreas, se evidenció que en el mes de mayo de 2022 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 64 registros equivalentes al 47%, por la Sede Territorial Sur con 15 registros asignados presentó el 11% de los registros a su cargo, por parte de los Entes de Control se recepcionó 27 requerimientos reportando el 20%, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 12 PQRSD asignadas corresponde al 9%, la Oficina Asesora de Comunicaciones con 3 registros reporta el 2% mientras que la Oficina Asesora de Planeación con 1 registro presenta el 2%, Secretaría General con 1 reporte reporta un 1% y la Oficina Asesora Jurídica durante el mes de mayo no se presentaron reportes.

Durante el mes de mayo se reporta un 8% por parte de registros que necesitan del trabajo conjunto de varias áreas de la Corporación para poder ser respondidos.

Gráfico No. 4





Con respecto al análisis general relacionado a los canales de atención durante el mes de mayo 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 verbal, físico y telefónico. El canal de medios de comunicación y página web reportaron 1 registro para cada canal mientras que el canal de redes sociales no reportó registros durante el mes.



DATOS ESPECÍFICOS:

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

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

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

3. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.

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

4. 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 mayo de 2022, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y trámite **100** 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 mayo 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				2	2	0%
OFICINA DE COMUNICACIONES	2			1	3	67%
OF. ASESORA JURÍDICA					0	N/A
SECRETARIA GENERAL			1		1	0%
SEDE TERRITORIAL SUR	7		1	4	12	58%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	3			4	7	43%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	37	1	5	21	64	59%
REGISTROS COMPARTIDOS	3			8	11	27%
TOTAL	52	1	7	40	100	
Equivalencia en %	52,00	1,00	7,00	40,00	100,00	

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

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 40% 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 53% determinando un 52% de atención de manera oportuna y un 1% de manera extemporánea, se reporta un vencimiento de términos del 7%.

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 64 PQRSD, logrando una atención del 59% 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 7 registros de los cuales 3 registro se dio trámite oportuno mientras que 4 registros se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- La Sede Territorial Sur tuvo a su cargo la atención de 12 PQRSD, logrando la respuesta oportuna a 7 registros quedando 4 registros pendiente por respuesta.
- La Oficina Asesora Jurídica no presentó asignaciones durante el mes de mayo de 2022.
- La Oficina Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano recibió la asignación de 3 registros, de los cuales 2 reporta trámite oportuno quedando 1 registro pendiente por atención.
- La Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación de 2 PQRSD la cual se encuentra pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- Por parte de Secretaría General reporta 1 registro que se encuentra vencido.
- Finalmente, es preciso resaltar que durante el mes de abril se presentaron 11 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.

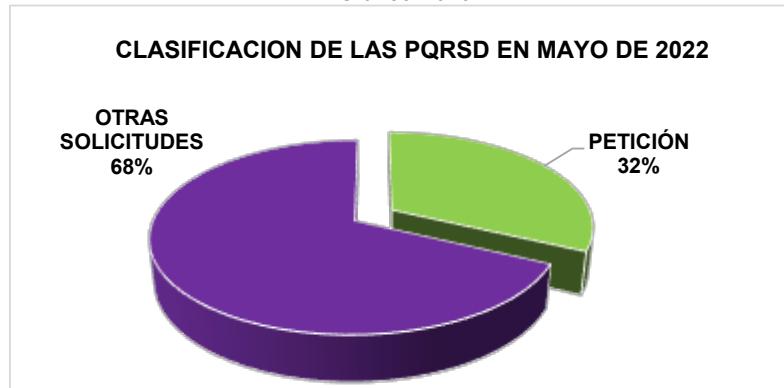
De otro lado, la clasificación PQRSD durante el mes de mayo de 2022 se presentó la siguiente manera:

Tabla No. 4

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	32
QUEJA	
RECLAMO	
SUGERENCIA	
DENUNCIAS	
OTRAS SOLICITUDES	68
TOTAL	100

Se recibieron **32** Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 32% del total de registros en el mes, se reporta un total de **68** 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 68%.

Gráfico No. 6



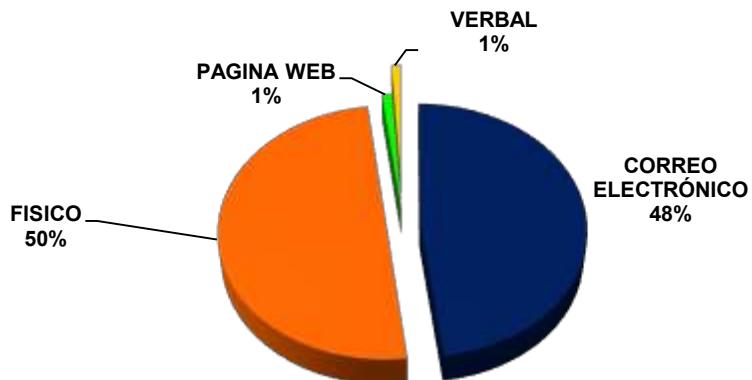
Con relación a los canales utilizados por los distintos grupos de interés para interponer una PQRSD, se presenta a continuación la siguiente información: El canal más utilizado fue el canal Físico con un total de **50** registros representado en un 50%, seguido por el canal Virtual (Correo Electrónico) con un total de **48** reportes representado en un 48%, el canal Verbal con un total de **1** registros representa el 1% y el canal canal de Página Web con **1** registros reportados representa el 1%.

Tabla No. 5

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	48
FISICO	50
PAGINA WEB	1
VERBAL	1
TOTAL	100

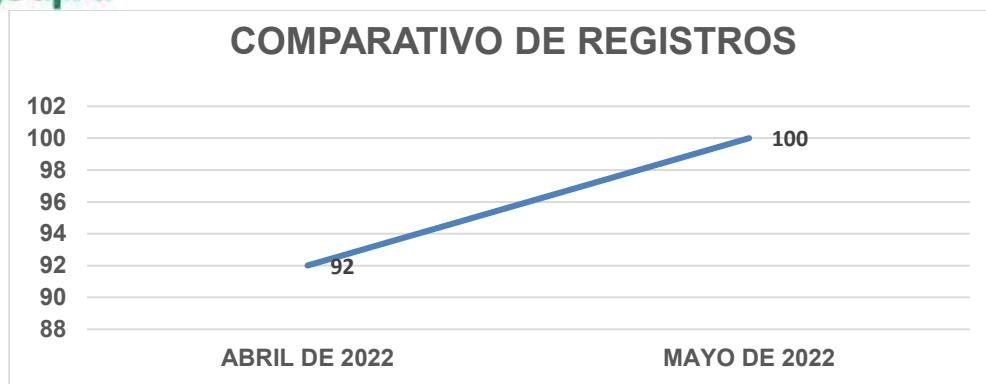
Gráfico No. 7

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



De manera comparativa, se presenta que para el mes de mayo de 2022 se reportaron **8** registros MÁS en comparación con el mes anterior.

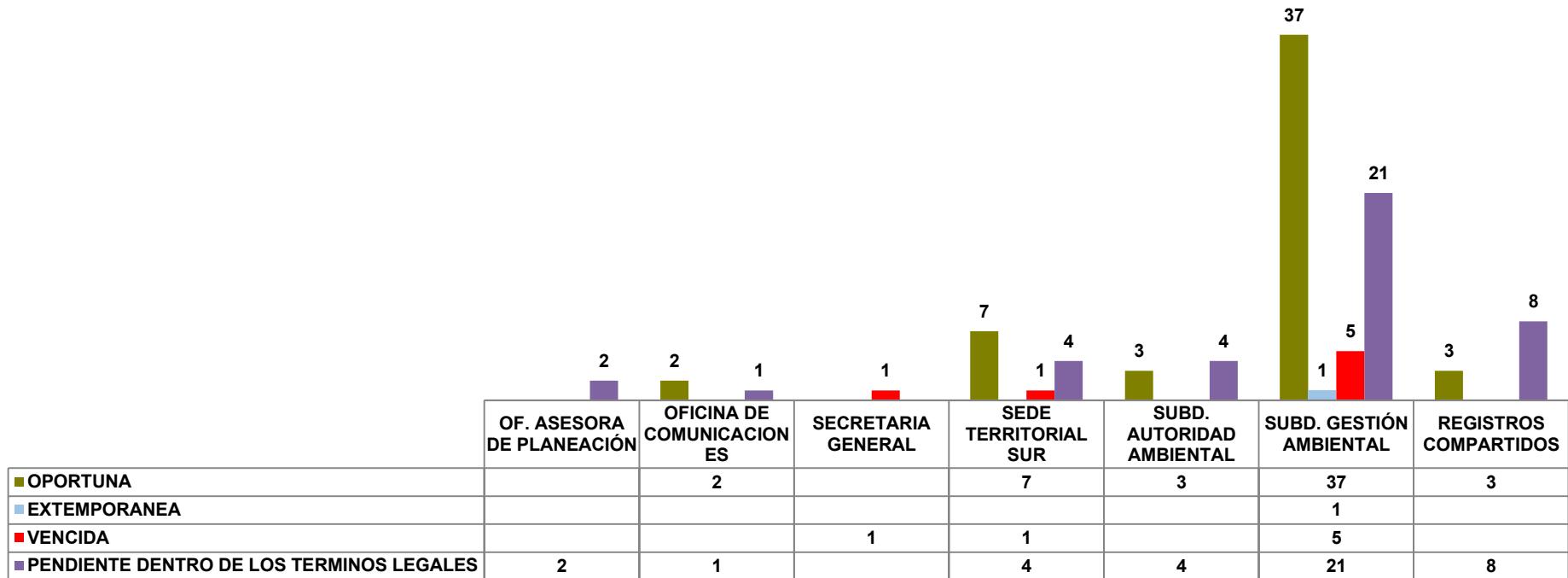
COMPARATIVO DE REGISTROS	
ABRIL DE 2022	92
MAYO DE 2022	100



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

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

DINÁMICA DE ATENCIÓN POR ÁREAS PQRSD MAYO 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 mayo de 2022 se encontró que la Corporación registró un total de **27** 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 un requerimiento que no hacen parte de los entes de control como es la Presidencia de la República, el cual, se hace necesario indicarlo en el presente informe para obtener estadísticas precisas.

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

Tabla No. 6

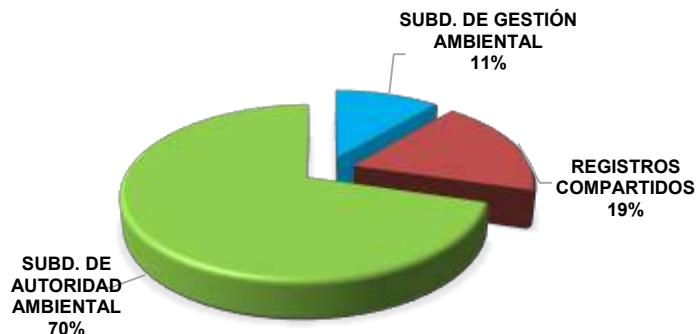
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	1	2			3	100%
REGISTROS COMPARTIDOS	3		2		5	60%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	2		17		19	11%
TOTAL	6	2	19	0	27	
<i>Equivalencia en %</i>	22,22	7,41	70,37	0,00	100,00	

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

De acuerdo con la naturaleza del requerimiento y la custodia de la información requerida, el 70% de requerimientos recibidos por parte de los Entes de Control en el mes de mayo de 2022 se asignó a la Subdirección de Autoridad Ambiental, registros compartidos se reporta un 19% y por último tenemos para la Subdirección de Gestión Ambiental reporta un 11%.

Gráfico No. 9

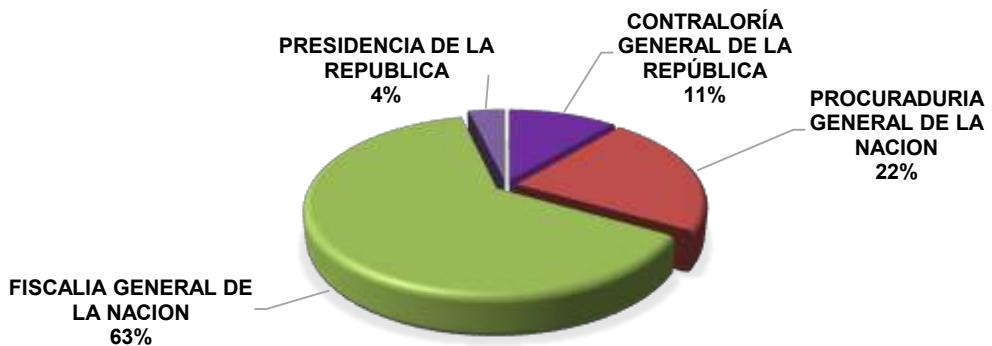
DINÁMICA DE ASIGNACIÓN REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL MAYO DE 2022



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Gráfico No. 10

REQUERIMIENTOS DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL Y OTRAS ENTIDADES MAYO DE 2022



Se observa que el 63% de los requerimientos fueron interpuestos por la Fiscalía General de la Nación, el 11% proviene de la Contraloría General de la República, el 22% de los requerimientos provienen de la Procuraduría General de la Nación, otro 4% por parte de la Presidencia de la República.

Es importante destacar que a 31 de mayo de 2022 la Corporación logró la respuesta a 6 requerimientos provenientes de los entes de control obteniendo el 22% de cumplimiento de forma oportuna, un 8% de respuestas fueron de manera extemporánea, un 70% de los requerimientos se encuentran con vencimiento de términos legales establecidos.

Gráfico No. 11

DINAMICA DE ATENCION ENTES DE CONTROL Y OTRAS ENTIDADES MAYO DE 2022

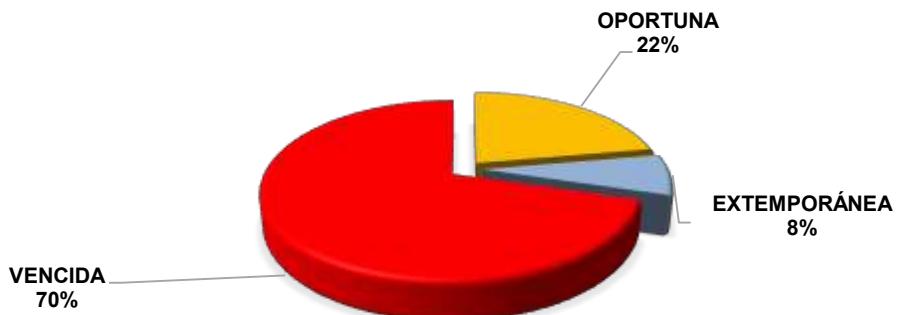


Gráfico No. 12

CANAL DE INFORMACION UTILIZADO POR LOS ENTES DE CONTROL MAYO DE 2022



Con relación al mes de mayo de 2022 el canal virtual fue el único utilizado para reportar solicitudes provenientes de los Entes de Control mientras que la totalidad de los registros ingresados corresponden a solicitudes interpuestas por los entes de control anteriormente reportados.

Gráfico No. 13

CLASIFICACION ENTES DE CONTROL MAYO DE 2022





De manera comparativa, se presenta que para el mes de mayo de 2022 se reportaron **9** registros MÁS en comparación con el mes anterior.

COMPARATIVO DE REGISTROS	
ABRIL DE 2022	18
MAYO DE 2022	27



3. QUEJAS AMBIENTALES POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES

En el mes de mayo de 2022 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **8** 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 mayo 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				3	3	0%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL				5	5	0%
TOTAL	0	0	0	8	8	
Equivalencia en %	0,00	0,00	0,00	100,00	100,00	

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

Como se puede apreciar, se presentaron 3 reportes por presuntas afectaciones ambientales asignados para la Sede Territorial Sur representado en un 37% y 5 reportes asignados para la Subdirección de

Autoridad Ambiental representado en un 63% 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 mayo de 2022.

Gráfico No. 14

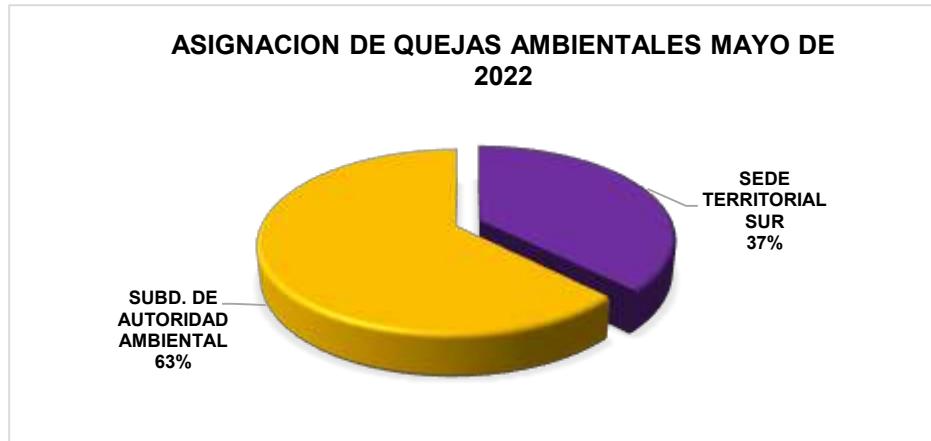
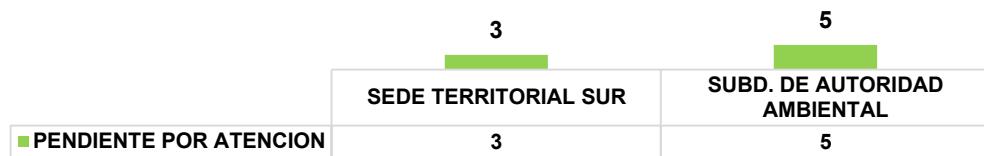


Gráfico No. 15

DINAMICA DE ATENCION QUEJAS AMBIENTALES MAYO 2022



Se observa que en el mes de mayo 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.

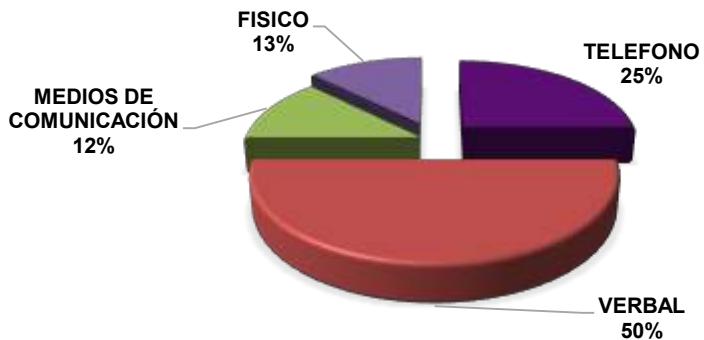
Las Quejas Ambientales fueron recibidas a través de los canales de información dispuestos por la Corporación al servicio de la ciudadanía como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 8

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
TELEFONO	2
VERBAL	4
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	1
FISICO	1
TOTAL REGISTROS	8

Gráfico No. 16

CANAL DE INFORMACIÓN UTILIZADOS PARA INTERPONER QUEJAS AMBIENTALES EN MAYO 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 Verbal representado en un 50% seguido por los canales Telefónico con un 25%, Físico con un 13% y de Medios de Comunicación representado en un 12%.

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

Las Quejas Ambientales registradas en mayo 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

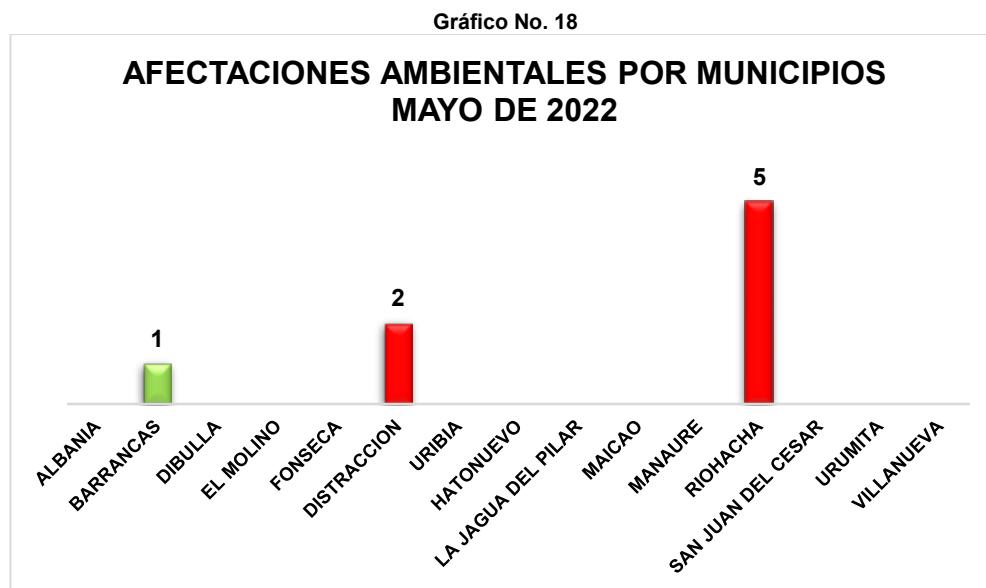
AFECTACIONES AMBIENTALES REGISTRADAS EN EL MES DE MAYO DE 2022



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** fue la afectación al ecosistema que mayor número de reporte presentaron, convirtiéndose así en la principal dificultad que debe atacarse a fin de garantizar la sostenibilidad ambiental del departamento.

Otra afectación de importante frecuencia en mayo de 2022 fueron aquellos casos de afectación relacionado al desarrollo de actividades relacionada a **las Afectaciones Varias** debido a la afectación a la flora a lo largo del río ranchería con quemas y vertimientos por negocios de galpones, así como el reporte de unos daños a un predio por válvulas de agua que colocaron sin autorización una empresa de construcción y que se encuentran frente al predio del quejoso. También se presentó una afectación relacionada a **Fauna en peligro** debido al cautiverio y crea de chigüiros los cuales están cazando en la zona rural de la guajira.

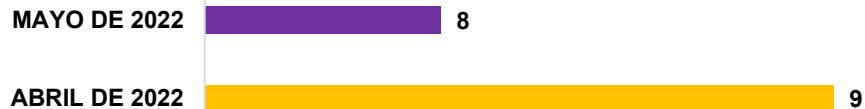
De otro lado, es necesario señalar que el D.C **Riohacha y Distracción** fueron los municipios que mayor número de reportes presentaron por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente presentaron en mayo de 2022, lo cual puede obedecer a que son las ciudades que reporta un gran número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



De manera comparativa, se presenta que para el mes de mayo de 2022 se reportaron **1** registros MENOS en comparación con el mes anterior.

COMPARATIVO DE REGISTROS	
ABRIL DE 2022	9
MAYO DE 2022	8

COMPARATIVO DE REGISTROS



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





Tabla de Asignación de Coordenadas a las Quejas Ambientales mayo 2022

Item	ID Evento	Municipio	Fecha ocurrencia	Fecha registro	Descripción 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	-72.898.106	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° 230.66"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°45'57.59"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°44'21.71"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°40'9.67"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° 355.93"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°56'55.69"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	ENT-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°33'86.71"N	73° 34.00"O	10.552.184	-73.051.110	PENDIENTE POR ATENCION
19	150611	Fonseca	24/02/2022	24/02/2022	ENT-995_2022	Minería ilegal	10°47'48.51"N	72°50'16.93"O	10.796.808	-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° 455.92"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°51'55.33"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	Atendida mediante SAL- 790 del 7/03/2022
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°51'33.14"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	-72.938.556	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° 68.06"O	10.812.969	-73.102.240	Atendida mediante SAL-1307 de 19/04/2022
35	15080201	San Juan del Cesar	1/04/2022	1/04/2022	ENT-1844_2022	Captación ilegal	11°15'21.99"N	72°31'34.81"O	11.250.607	-72.526.335	PENDIENTE POR ATENCION
36	150624	San Juan del Cesar	4/04/2022	4/04/2022	ENT-1873_2022	Tala	10°51'37.66"N	72°55'53.98"O	10.860.461	-72.931.661	PENDIENTE POR ATENCION
37	150625	Fonseca	19/04/2022	19/04/2022	ENT-2228_2022	Tala	10°51'19.29"N	72°54'28.59"O	10.855.358	-72.907.941	PENDIENTE POR ATENCION
38	28010306	San Juan del Cesar	19/04/2022	19/04/2022	ENT-2234_2022	Tala	10°48'51.25"N	73° 545.52"O	10.814.237	-73.095.977	PENDIENTE POR ATENCION
39	28010307	Villanueva	21/04/2022	21/04/2022	ENT-2300_2022	Tala	10°45'49.87"N	73° 42.75"O	10.763.575	-73.067.431	PENDIENTE POR ATENCION
40	28010308	Riohacha	18/04/2022	18/04/2022	ENT-2187_2022	Contaminación de aguas/ Minería ilegal	10°45'51.74"N	72°54'19.04"O	10.764.371	-72.905.290	PENDIENTE POR ATENCION
41	15070104	Manaure	19/04/2022	19/04/2022	ENT-2208_2022	Tala	11°36'40.40"N	72°36'22.39"O	11.585.111	-72.606.219	PENDIENTE POR ATENCION
42	15070105	Manaure	27/04/2022	27/04/2022	ENT-2422_2022	Tala / Incendio	11°37'30.75"N	72°34'26.26"O	11.625.207	-72.573.960	PENDIENTE POR ATENCION
43	150626	Riohacha	29/04/2022	29/04/2022	ENT-2473_2022	Minería ilegal	11°14'18.15"N	72°59'42.21"O	11.235.597	-72.995.058	PENDIENTE POR ATENCION
44	150627	Distracción	2/05/2022	2/05/2022	ENT-2528_2022	Afectaciones Varias	11°13'19.47"N	72°36'38.89"O	11.222.075	-72.610.802	PENDIENTE POR ATENCION
45	150628	Barrancas	4/05/2022	4/05/2022	ENT-2582_2022	Tala	10°58'40.74"N	72°41'46.72"O	10.977.983	-72.698.311	PENDIENTE POR ATENCION
46	150629	Distracción	9/05/2022	9/05/2022	20220509340002700 ENT-2864 2022-2022052637000031261 ENT-2870 RADICACIÓN DE ENTRADA- 16/05/2022	Afectaciones Varias	10°59'32.99"N	72°51'24.27"O	10.992.497	-72.856.742	PENDIENTE POR ATENCION
47	150502	Riohacha	3/05/2022	3/05/2022	ENT-2534_2022	Fauna	11°20'28.46"N	72°55'22.12"O	11.341.239	-72.922.811	PENDIENTE POR ATENCION
48	150530	Riohacha	3/05/2022	3/05/2022	ENT-2535_2022	Tala	11°23'53.34"N	72°58'11.22"O	11.398.151	-72.919.784	PENDIENTE POR ATENCION
49	150503	Riohacha	4/05/2022	4/05/2022	ENT-2587_2022	Tala	11°26'34.96"N	72°55'2.63"O	11.443.044	-72.917.397	PENDIENTE POR ATENCION
50	150631	Riohacha	19/05/2022	19/05/2022	ENT-2961_2022	Tala	11°21'23.79"N	72°56'59.15"O	11.356.607	-72.949.763	PENDIENTE POR ATENCION
51	150504	Riohacha	31/05/2022	31/05/2022	ENT-3169_2022	Tala	11°17'18.29"N	72°58'49.18"O	11.288.414	-72.980.328	PENDIENTE POR ATENCION

Quejas Ambientales mayo de 2022

5. CONCLUSIONES

- En términos generales a 31 de mayo de 2022 la Corporación presentó un total de **135** PQRSD, con una atención oportuna a 58 registros que corresponden al 42.96% en la atención a los grupos de interés de la entidad.
- La Corporación a corte del 31 de mayo presentó el 45% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 43% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 2% corresponde a registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 19% 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 36% 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 mayo de 2022 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 64 registros equivalentes al 47%, por la Sede Territorial Sur con 15 registros asignados presentó el 11% de los registros a su cargo, por parte de los Entes de Control se recepcionó 27 requerimientos reportando el 20%, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 12 PQRSD asignadas corresponde al 9%, la Oficina Asesora de Comunicaciones con 3 registros reporta el 2% mientras que la Oficina Asesora de Planeación con 1 registro presenta el representa el 2%, Secretaría General con 1 reporte reporta un 1% y la Oficina Asesora Jurídica durante el mes de mayo no se presentaron reportes. Durante el mes de mayo se reporta un 8% 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 mayo 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 verbal, físico y telefónico. El canal de medios de comunicación y página web reportaron 1 registro para cada canal mientras que el canal de redes sociales no reportó registros durante el mes de mayo.
- La Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y trámite 100 registros interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad.
- Se aprecia que la Corporación presenta un nivel de atención en el orden del 53% determinando un 52% de atención de manera oportuna y un 1% de manera extemporánea, se reporta un vencimiento de términos del 7%.
- El área que mayor número de registros asignados presentó fue la Subdirección de Gestión Ambiental, a donde se direccionó un total de 64 PQRSD, logrando una atención del 59% sobre el universo de asuntos de su competencia.
- Se recibieron 32 Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 32% del total de registros en el mes, se reporta un total de 68 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 68%.
- El canal más utilizado fue el canal Físico con un total de 50 registros representado en un 50%, seguido por el canal Virtual (Correo Electrónico) con un total de 48 reportes representado en un 48%,

el canal Verbal con un total de 1 registros representa el 1% y el canal canal de Página Web con 1 registros reportados representa el 1%.

- La Corporación registró un total de 27 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 un requerimiento que no hacen parte de los entes de control como es la Presidencia de la República, el cual, se hace necesario indicarlo en el presente informe para obtener estadísticas precisas.
- Se reporta que el 70% de requerimientos recibidos por parte de los Entes de Control en el mes de mayo de 2022 se asignó a la Subdirección de Autoridad Ambiental, registros compartidos se reporta un 19% y por último tenemos para la Subdirección de Gestión Ambiental reporta un 11%.
- Se observa que el 63% de los requerimientos fueron interpuestos por la Fiscalía General de la Nación, el 11% proviene de la Contraloría General de la República, el 22% de los requerimientos provienen de la Procuraduría General de la Nación, otro 4% por parte de la Presidencia de la República.
- La Corporación logró la respuesta a 6 requerimientos provenientes de los entes de control obteniendo el 22% de cumplimiento de forma oportuna, un 8% de respuestas fueron de manera extemporánea, un 70% de los requerimientos se encuentran con vencimiento de términos legales establecidos.
- El canal virtual fue el único utilizado para reportar solicitudes provenientes de los Entes de Control mientras que la totalidad de los registros ingresados corresponden a solicitudes interpuestas por los entes de control anteriormente reportados.
- En el mes de mayo de 2022 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de 8 reportes por presuntas afectaciones al ambiente distribuidas en distintos sectores del departamento de La Guajira.
- Se presentaron 3 reportes por presuntas afectaciones ambientales asignados para la Sede Territorial Sur representado en un 37% y 5 reportes asignados para la Subdirección de Autoridad Ambiental representado en un 63%.
- Se observa que en el mes de mayo 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 Verbal representado en un 50% seguido por los canales Telefónico con un 25%, Físico con un 13% y de Medios de Comunicación representado en un 12%.
- 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 fue la afectación al ecosistema que mayor número de reporte presentaron, convirtiéndose así en la principal dificultad que debe atacarse a fin de garantizar la sostenibilidad ambiental del departamento.
- Es necesario señalar que el D.C Riohacha y Distracción fueron los municipios que mayor número de reportes presentaron por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente presentaron en mayo 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.
- Se reporta que para el mes de mayo de 2022 no se presentaron reportes de quejas ambientales que afecten el Sistema de Gestión Ambiental de la Corporación.



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

Atentamente,

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