



**INFORME CONSOLIDADO 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
Primer Semestre de 2022



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES

PERIODO: Primer Semestre de 2022.

ALCANCE DEL INFORME: El informe contempla datos generales y específicos respecto a atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y las Quejas Ambientales interpuestas ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira en el primer semestre del año 2022 a través de los diferentes canales de comunicación habilitados para tal finalidad, hasta las recomendaciones para la mejora continua en la atención y servicio al ciudadano.

RESPONSABLE: La oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano tiene la responsabilidad de garantizar la atención a los grupos de interés de la Corporación, hacer seguimiento continuo a la atención de las PQRSD interpuestas ante la entidad y presentar el informe respectivo a la Alta Dirección; sin embargo, la responsabilidad de la respuesta a cada PQRSD corresponde al líder del proceso al interior de cada área a la cual es asignada cada PQRSD para la atención de acuerdo con las competencias y custodia de la información.

PRESENTACIÓN:

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD recibidas y tramitadas ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira durante el primer semestre de 2022, cuyo propósito es analizar el comportamiento en la atención a las necesidades de atención de la ciudadanía en cumplimiento de los procedimientos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, además se presentan recomendaciones a la Alta Dirección como estrategias que permitan el continuo mejoramiento de la entidad.

En este documento encontrará información consolidada de la gestión PQRSD en las diferentes sedes de la Corporación en los primeros seis meses del año 2022; en este sentido, se informará el tratamiento a las PQRSD y Quejas Ambientales interpuestas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la Corporación, los cuales son direccionados desde la recepción de la entidad con copia a la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano para el seguimiento oportuno de acuerdo con las políticas internas para dar cumplimiento a la norma general.



Las PQRSD tramitadas por esta Corporación son recibidas a través de diferentes canales de información al servicio de la ciudadanía, 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.

La Corporación Autónoma Regional de La Guajira - CORPOGUAJIRA, a través de la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano presenta de manera mensual el Informe de PQRSD en conjunto con los reportes de Quejas Ambientales por presuntos daños causados a los ecosistemas en su jurisdicción.

La Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano de esta Corporación realiza continuo seguimiento con el propósito de garantizar el cumplimiento en atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, para lo cual se apoya 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.

OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL

Reportar el Cumplimiento al Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias – PQRSD y Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales recibidas y tramitadas ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira - CORPOGUAJIRA durante el primer semestre de 2022.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

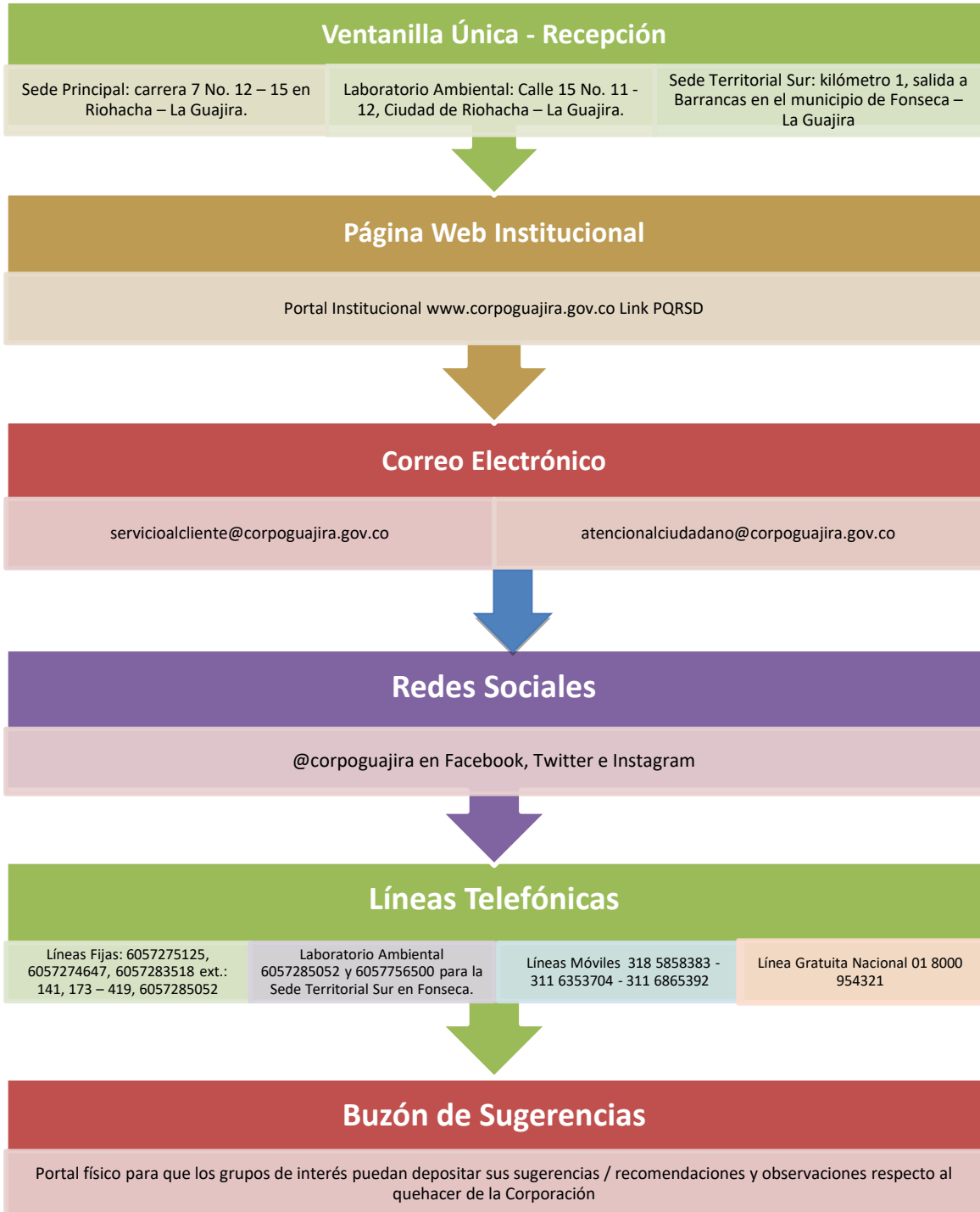
- ❖ Presentar la información de las PQRSD recibidas y atendidas por la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA a través de los diferentes canales de comunicación habilitados para tal finalidad.
- ❖ Analizar los tipos de PQRSD y los canales utilizados por los grupos de interés para darlos a conocer ante CORPOGUAJIRA.



- ❖ Informar los tipos de afectación ambiental denunciados por la ciudadanía ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira.
- ❖ Presentar conclusiones para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección para la mejora en el cumplimiento de los procedimientos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales.



CANALES DE ATENCIÓN CORPOGUAJIRA





DATOS ESPECÍFICOS:

A continuación, se detallan los datos respecto al informe de seguimiento al primer semestre del año 2022 en el siguiente orden:

- 1. Análisis General de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales durante el periodo del primer semestre del año 2022.**
- 2. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD durante el periodo del primer semestre del año 2022.**
- 3. Requerimientos proferidos por los Entes de Control durante el periodo del primer semestre del año 2022.**
- 4. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales durante el periodo del primer semestre del año 2022.**
- 5. Reporte de ubicación geográfica de las Quejas Ambientales para el Sistema de Información Geográfica de Corpoguajira durante el primer semestre de 2022.**
- 6. Conclusiones.**



1. DATOS GENERALES

En los primeros seis meses del año 2022, la Corporación logró la recepción de **738** registros PQRSD distribuidos entre requerimientos de Entes de Control, Quejas Ambientales y necesidades de información y/o apoyos proferidos por la ciudadanía.

A continuación, se puede apreciar los conceptos que integran los 738 registros recibidos a 30 de junio de 2022 y se realiza un comparativo respecto al mismo periodo de la vigencia anterior:

Tabla No. 1 y Tabla No. 2

Comparativo General en la Atención a las PQRSD y Quejas Ambientales vigencia 2022 Vs Vigencia 2021

TÉRMINOS DE ATENCIÓN / RESPUESTA				REGISTROS RECIBIDOS VIGENCIA AÑO 2022	TÉRMINOS DE ATENCIÓN / RESPUESTA				REGISTROS RECIBIDOS VIGENCIA AÑO 2021
OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA	
370	132	142	94		544	158	91	214	
TOTAL RECIBIDO 738					TOTAL RECIBIDO 1007				

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022-2021.

Gráfico No. 1 y Gráfico No. 2

Comparativo General gráfico en la atención al ciudadano



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 202-2021.

Como se puede apreciar en las tablas y gráficos anteriores, al primer semestre de la vigencia 2022 se recibió un total de 269 registros menos que en el mismo periodo del año anterior; sin embargo, se aumentó el número de respuestas oportunas, mientras que se decreció la cantidad de respuestas extemporáneas, aumentó significativamente los registros vencidos con relación al año anterior y los registros pendientes por respuesta disminuyó un gran porcentaje.



De otro lado, es importante señalar que se decreció el número de registros PQRSD recibidos en la sede principal y que la cantidad de Quejas Ambientales fue mucho menor respecto a la vigencia 2021, de igual manera ocurrió en la sede territorial con respecto la recepción de PQRSD y Quejas Ambientales; sin embargo, la atención de respuestas disminuyó levemente debido a que paso de un 70% del año 2021 a un 68% y se reporta un aumento considerable en la cantidad de vencimientos presentados durante el primer semestre de 2022, reporta que de un 9.04% de vencimiento a un 19.24% aumentando un 10% con relación al año anterior; sin embargo se reporta una disminución en los registros pendientes por respuesta debido a que disminuye un 8.51% pasando de un 21.25% a una disminución del 12.74% como se muestra a continuación:

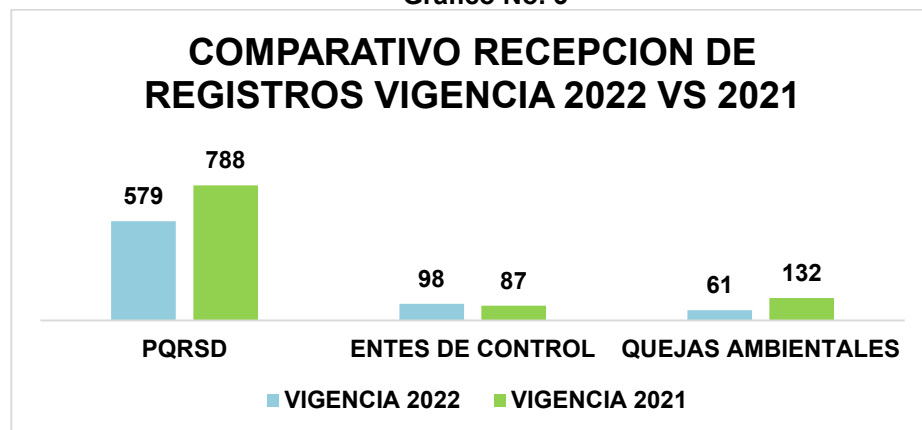
Tabla No. 3

Dinámica General de Atención PQRSD y Quejas Ambientales vigencia 2022 VS 2021

CONCEPTO	VIGENCIA AÑO 2022						VIGENCIA AÑO 2021					
	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA			OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
PQRS D SEDE PRINCIPAL	296	95	79	30	500	78%	402	107	65	95	669	76%
PQRS D SEDE TERRITORIAL	46	7	19	7	79	67%	96	17	4	2	119	95%
REGISTROS ENTES DE CONTROL	24	30	43	1	98	55%	30	34	22	1	87	74%
QUEJAS AMBIENTALES	4	0	1	56	61	7%	16			116	132	12%
TOTAL	370	132	142	94	738		544	158	91	214	1007	
Porcentaje (%)	50,14	17,89	19,24	12,74	100,00		54,02	15,69	9,04	21,25	100,00	

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRS D 2022 - 2021.

Gráfico No. 3



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRS D 2021 - 2020.



Como se indicó en el aparte anterior, en el primer semestre de 2022 disminuyó considerablemente la cantidad de registros recibidos respecto al mismo periodo del año anterior reportando 269 registros por debajo de lo reportado en el año anterior durante el mismo periodo; con lo que respecta a los entes de control se reporta un leve aumento en la recepción de requerimientos con relación al año anterior y por último con relación a las quejas ambientales se observa que de igual manera a las entes de control decreció considerablemente la recepción de quejas ambientales, específicamente 71 quejas menos que el periodo del año anterior.

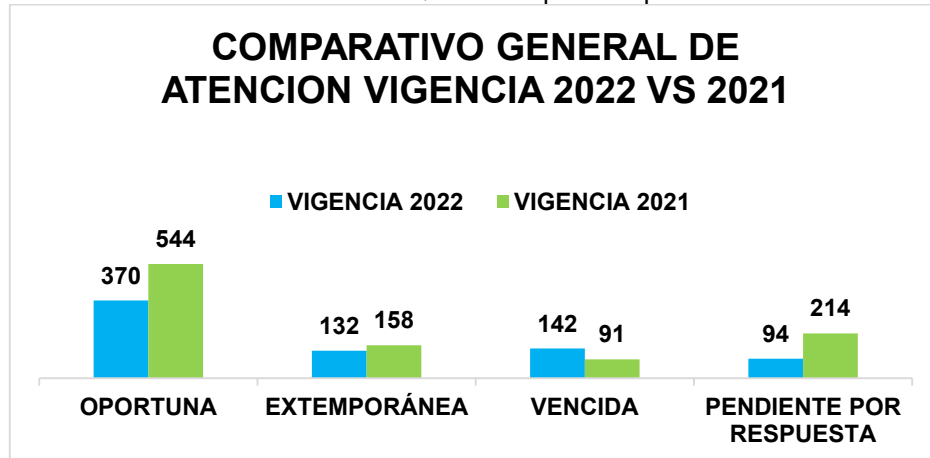
Tabla No. 4
Balance en General en la Atención a las PQRSD

VIGENCIA	ESTADO DE ATENCIÓN A LAS PQRSD				TOTAL
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA	
2022	370	132	142	94	738
2021	544	158	91	214	1007

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022 - 2021.

Gráfico No. 4

Comparativo General en Atención a las PQRSD interpuestas por Personas Naturales y Jurídicas



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022 - 2021.

Como se logra apreciar en la tabla y gráfico No. 4, en el primer semestre de 2022 la atención oportuna, la extemporánea y los registros pendientes por respuesta fue significativamente mayor en el 2021, mientras que por cuenta del vencimiento de registro se presentó un aumento significativo.



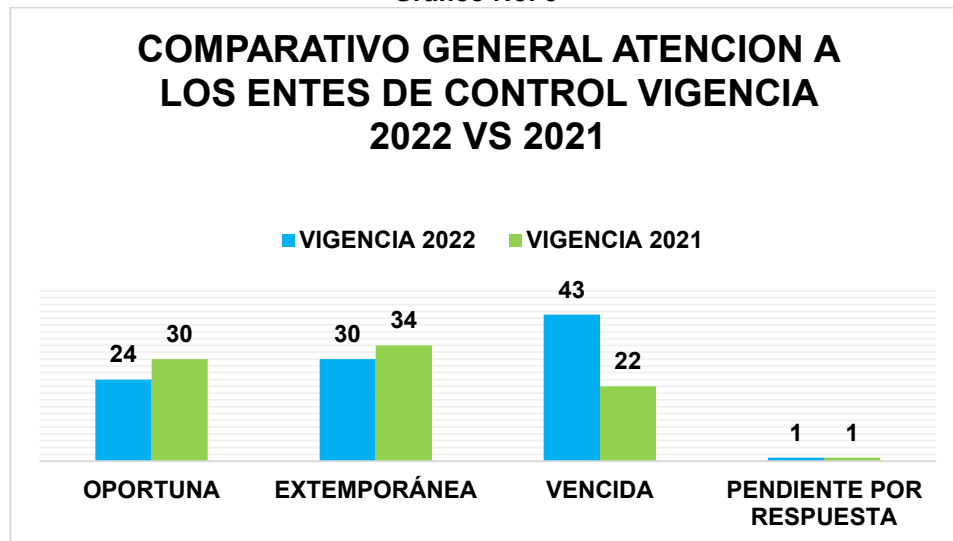
En lo que respecta a los requerimientos proferidos por los Entes de Control, es preciso informar que aumentó levemente la totalidad de registros recibidos y que en 2021 fue levemente mayor la cantidad de registros respondidos, y aumentó cuantiosamente el número de registros vencidos.

Tabla No. 5

VIGENCIA	REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL				TOTAL
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA	
2022	24	30	43	1	98
2021	30	34	22	1	87

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022 - 2021.

Gráfico No. 5



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022 - 2021.

En lo que respecta a las Quejas Ambientales, es importante indicar que en el periodo se disminuyó considerablemente el número de registros ingresados y que reporta 71 registros menos que el periodo anterior y reporta casi la totalidad de sus registros con el término de pendiente por 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 en caso de que esos registros lleguen a convertirse en registros vencidos.



En este sentido, a continuación, se presenta la siguiente información:

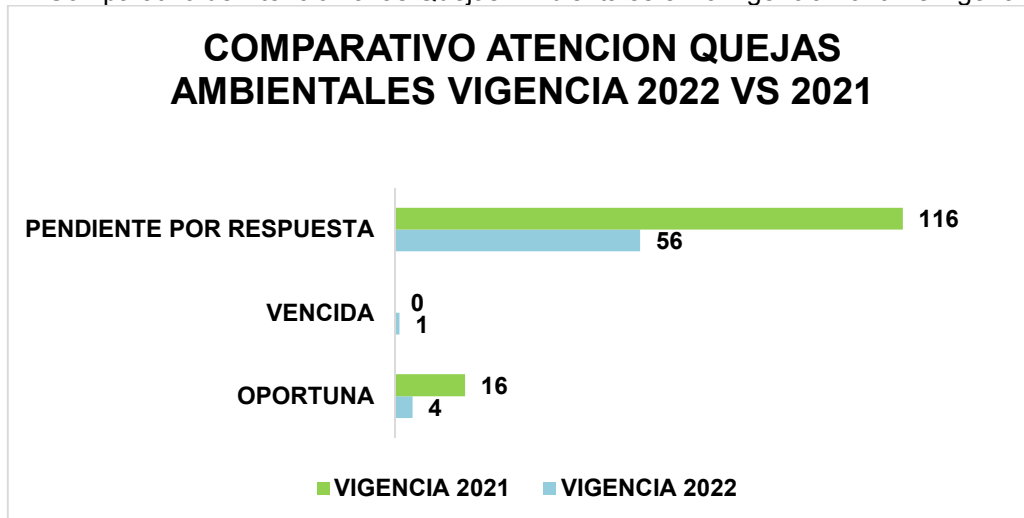
Tabla No. 6

ATENCIÓN A LAS QUEJAS AMBIENTALES					
VIGENCIA	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA	TOTAL
2022	4	0	1	56	61
2021	16	0	0	116	132

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022 - 2021.

Gráfico No. 6

Comparativo de Atención a las Quejas Ambientales en la vigencia 2020 Vs vigencia 2019



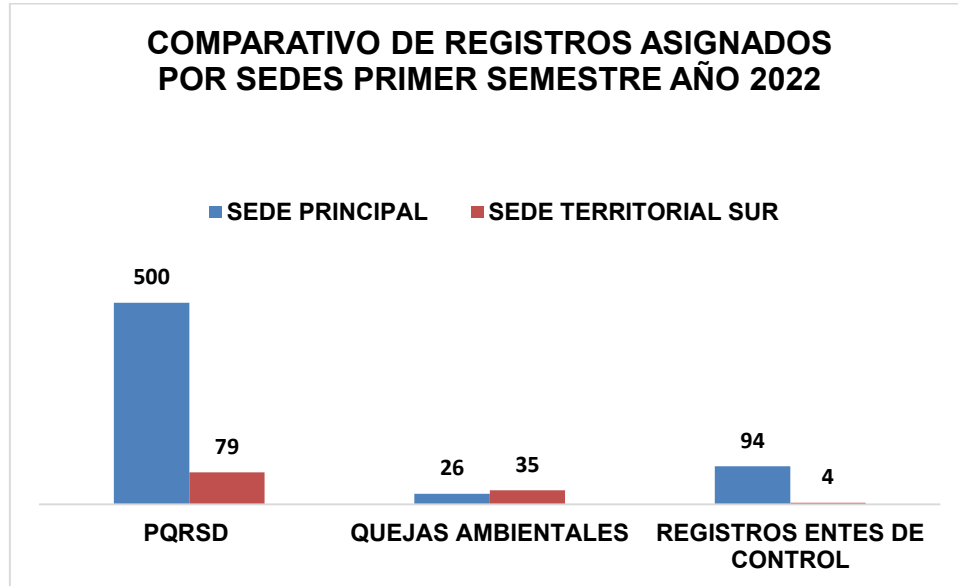
Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022 - 2021.

Como se puede observar, en el primer semestre de 2022 se registraron 71 Quejas Ambientales menos en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior; sin embargo, es evidente que la capacidad de respuesta para el presente año ha disminuido en un **5%**, pasando del 12% al 7%.

Finalmente, se presenta un comparativo de la atención a PQRSD y Quejas Ambientales en cada sede de la Corporación así:



Gráfico No. 7



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022 - 2021.

Mientras que la Sede Principal de CORPOGUAJIRA recibió la asignación del 84% de los registros de PQRSD, Quejas Ambientales y Solicitudes de los Entes de Control en el primer semestre de 2022, la Sede Territorial Sur tan sólo tuvo a su cargo el 16% de las PQRSD, Quejas Ambientales y los requerimientos de los Entes de Control.

Seguidamente se presentan los pormenores de la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales recibidas en el primer semestre de 2022.



2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD

Durante el primer semestre de 2022, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUJAJIRA recepcionó y tramitó **579** registros PQRSD interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad:

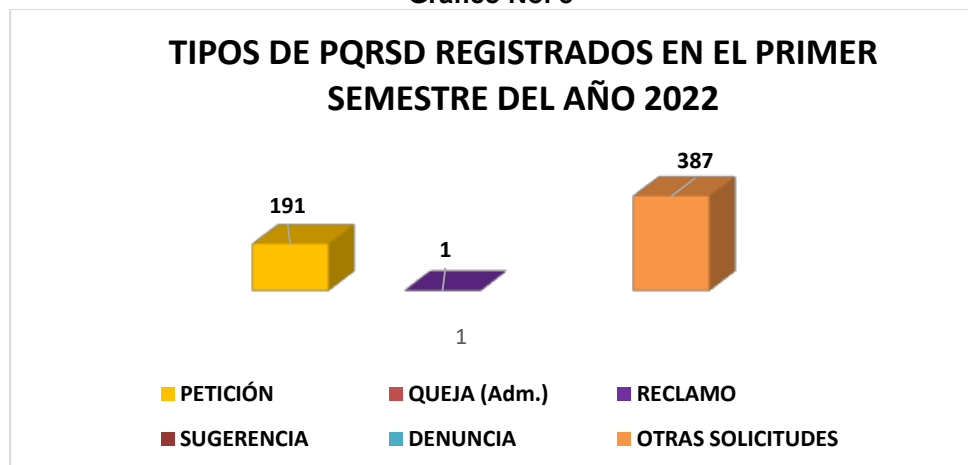
Tabla No. 7

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	191
QUEJA (Adm.)	
RECLAMO	1
SUGERENCIA	
DENUNCIA	
OTRAS SOLICITUDES	387
TOTAL	579

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022(*).

*La cifra total corresponde a los datos registrados en la Matriz de Trazabilidad y Seguimiento a las PQRSD aportada por la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, sede Territorial Sur y Oficina de Control Interno de CORPOGUJAJIRA.

Gráfico No. 8



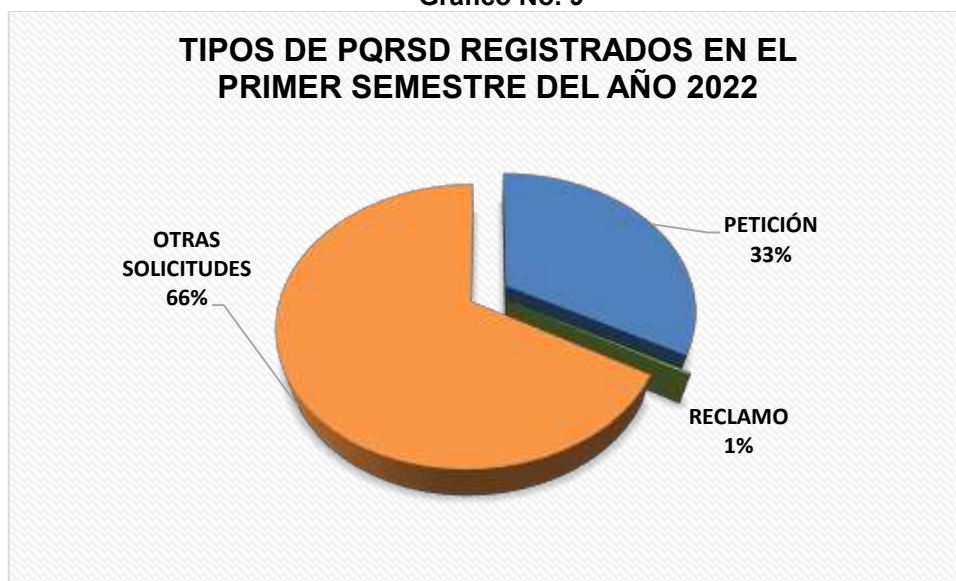
Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022.



La tabla No. 7 y gráfico No. 8 permiten apreciar que el mayor del rubro de los registros durante el primer semestre correspondió a las solicitudes diferentes a las Peticiones, las cuales comprenden solicitudes de apoyos económicos, préstamo del auditorio, donación de madera para construcción de obras con fines públicos y de árboles para reforestación, soluciones para el abastecimiento de agua y la atención de emergencias relacionadas con la presencia de abejas africanas, entre otros, que representan el 66% de los registros en las Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a las PQRSD.

Seguido se encuentran las Peticiones de Interés General o Particular y/o Consultas de información con el equivalente al 33% sobre el universo de PQRSD, se reporta 1 reclamo relacionado a un silencio administrativo correspondiente al 1%.

Gráfico No. 9



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022.

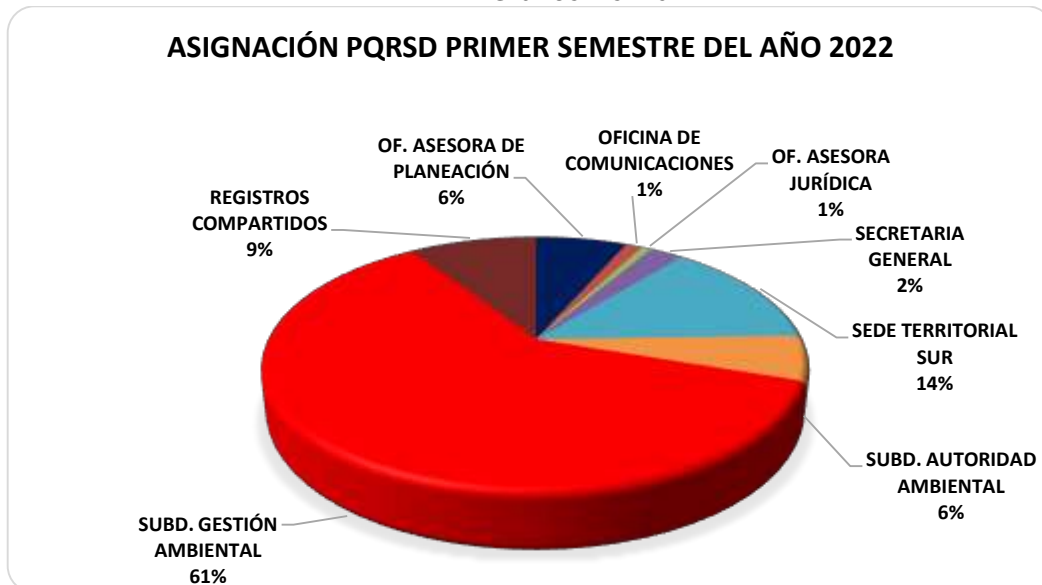
A continuación, se presenta la tabla No. 8 en la cual se ilustra la asignación interna y el tratamiento en atención a las PQRSD recibidas en el primer semestre de 2022.

Tabla No. 8

DINÁMICA DE ATENCIÓN PQRSD PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2022						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTemporánea	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	13	13	8	4	38	68%
OFICINA DE COMUNICACIONES	5	2	0	0	7	100%
OF. ASESORA JURÍDICA	2	1	1	0	4	75%
SECRETARIA GENERAL	6	0	7	1	14	43%
SEDE TERRITORIAL SUR	46	7	19	7	79	67%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	11	0	19	3	33	33%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	240	66	26	19	351	87%
REGISTROS COMPARTIDOS	19	13	18	3	53	60%
TOTAL	342	102	98	37	579	77%
<i>Equivalencia en %</i>	<i>59,07</i>	<i>17,62</i>	<i>16,93</i>	<i>6,39</i>	<i>100,00</i>	

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022.

Grafico No. 10



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022.



Para una mejor comprensión de los datos descritos en la Tabla No. 8 y gráfico No. 10, se presenta una descripción por área de la atención a las PQRSD asignadas a cada área durante el primer semestre de 2022.

SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL: Le fue asignada la atención exclusiva de 88 registros distribuidos así:

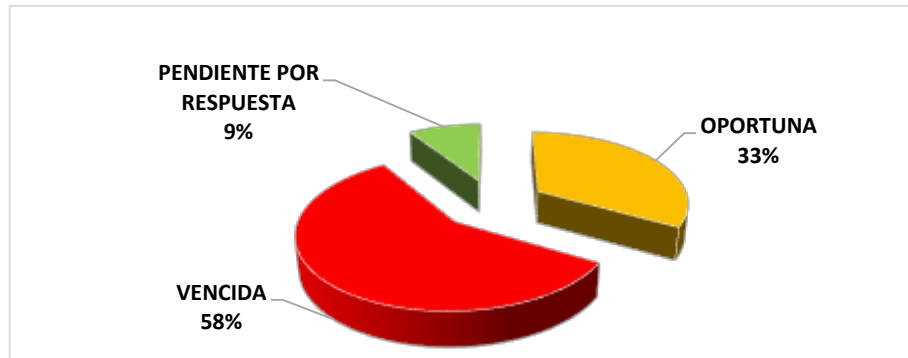
33 PQRSD de personas naturales y/o jurídicas.

38 Requerimientos de los Entes de Control

17 Registros compartidos

Ante las asignaciones proferidas, la Subdirección de Autoridad Ambiental presentó el siguiente comportamiento en la atención a las PQRSD:

Gráfico No. 11



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022.

Esta área presentó atención oportuna al 33% de los registros que le fueron asignados, quedando pendiente por atender el 58% de los registros vencidos y 9% de las PQRSD pendientes por respuesta arrojando un porcentaje de cumplimiento del 45%.

La Subdirección de Autoridad Ambiental recibió en promedio 8 PQRSD por mes, las cuales tuvieron su pico más alto en abril y mayo cuando le fueron asignados 12 y 11 registros por cada mes; el mes de menor asignación PQRSD para esta área fue mayo cuando recibió 4 registros.

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL: A esta área le fue asignada la atención exclusiva de 371, convirtiéndose en la dependencia con mayor número de PQRSD asignadas. Los registros se clasificaron de la siguiente manera:

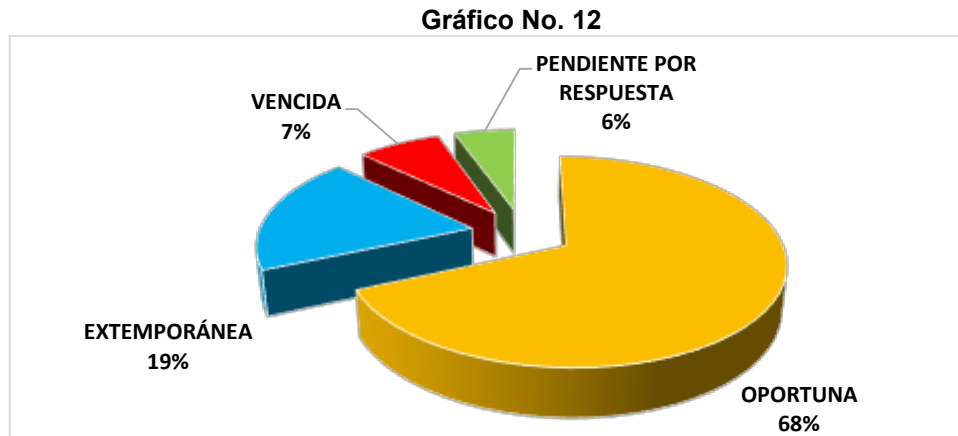
351 PQRSD de personas naturales y/o jurídicas.

9 Requerimientos de los Entes de Control

11 Registros compartidos



Teniendo en cuenta las asignaciones a la Subdirección de Gestión Ambiental, se pudo verificar el comportamiento de esta área respecto a la atención enmarcada en el procedimiento de PQRSD:



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022.

La Subdirección de Gestión Ambiental presentó atención oportuna al 68% de los registros que le fueron asignados, mientras que el 19% de dichos registros se atendió por fuera de los términos. En este sentido, la capacidad de respuesta de esta Subdirección durante el primer semestre de 2022 fue del 87%, quedando 7% de los registros vencidos y 6% de la PQRSD pendiente por respuesta.

La Subdirección de Gestión Ambiental recibió en promedio 60 PQRSD por mes, las cuales tuvieron su pico más alto en marzo y junio cuando le fueron asignados 138 registros; el mes de menor asignación PQRSD para esta área fue enero cuando recibió 39 registros.

DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR: Esta sede de la Corporación ubicada en el municipio de Fonseca – La Guajira, radica los documentos que son allegados por los ciudadanos del sur del departamento, pero además recibe aquellos registros que son radicados por la sede principal y que por competencia y/o jurisdicción son reasignados para la correspondiente atención.

Habiendo realizado las claridades del caso, es preciso informar que la Sede Territorial Sur directamente recepcionó 87 PQRSD, 4 registros se recepcionaron de manera compartida y se le asignaron 4 requerimientos de los Entes de control que globalizan 91 registros PQRSD.

Tipos de PQRSD recibidos por la Sede Territorial Sur:

79 PQRSD de personas naturales y/o jurídicas.

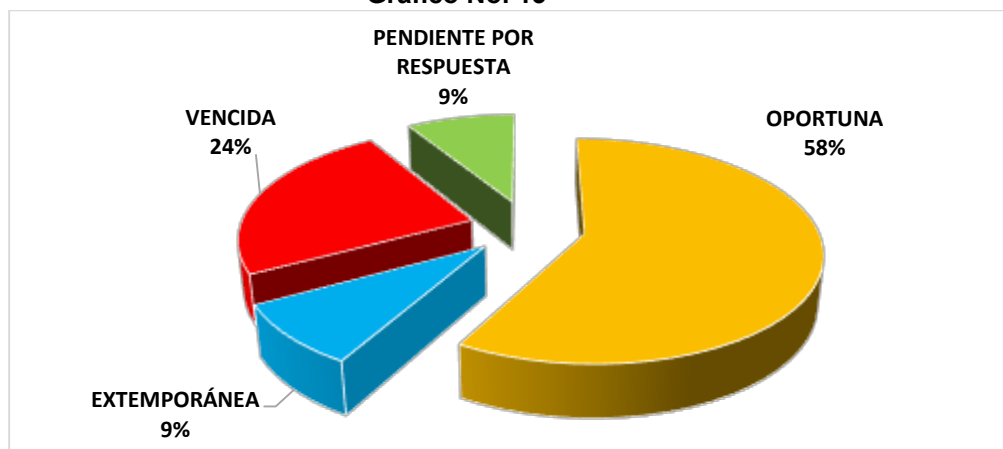
4 Requerimientos de los Entes de Control enviados desde la sede principal.

4 Registros compartidos.



El desarrollo del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentó el siguiente comportamiento en la Sede Territorial Sur:

Gráfico No. 13



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022.

De acuerdo con el gráfico No. 13, la Sede Territorial Sur brindó atención oportuna al 58% de los registros, mientras que el 9% de las PQRSD se atendió de forma extemporánea, lo que permite inferir que la capacidad de respuesta asociada a esta sede en el primer semestre de 2022 fue del 67%, quedando pendiente por respuesta el 9% de los registros y el 24% de los registros se encuentran vencidos.

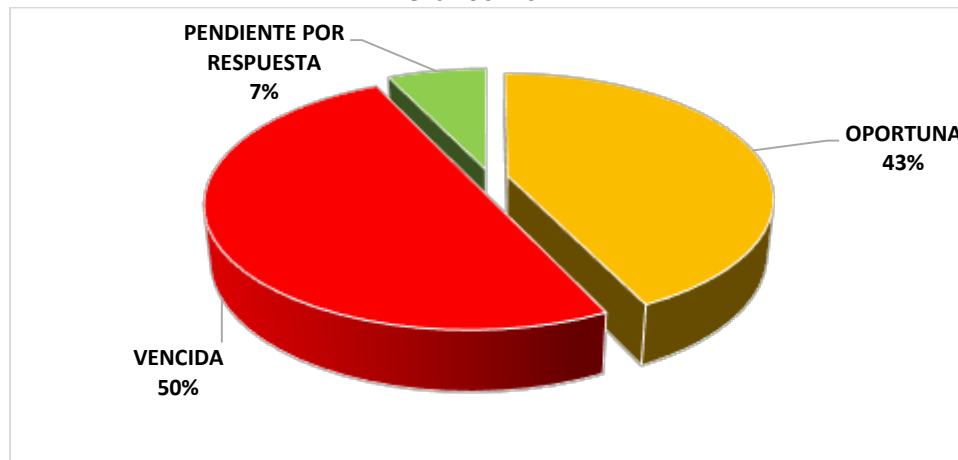
Esta sede recibió en promedio 14 PQRSD por mes, las cuales tuvieron su pico más alto en febrero y abril cuando le fueron asignados 35 registros; el periodo de menor recepción / asignación PQRSD para esta sede se ubicó en el mes de enero cuando recibió 9 registros.

SECRETARIA GENERAL: A esta área enmarcada en los procesos de apoyo de la Corporación, le correspondió la atención a 22 PQRSD que le fueron asignadas acorde con las responsabilidades a su cargo como son solicitudes del préstamo de auditorio, donaciones de madera y elementos logísticos, reclamaciones por temas de facturación y vinculación nominal con la CORPOGUAJIRA y, que fueron proferidas así:

- 14 PQRSD de personas naturales y/o jurídicas.
- 6 Requerimientos de los Entes de Control.
- 2 Registros compartidos.

Ante las asignaciones proferidas, la Secretaria General de la Corporación presentó el siguiente comportamiento en la atención a las PQRSD:

Gráfico No. 14



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022.

Esta área presentó atención oportuna al 43% de los registros que le fueron asignados mientras que el 7% reporta como pendiente por respuesta y reporta un 50% de registros con vencimiento de términos legales.

La Secretaria General recibió en promedio 3 PQRSD por mes, las cuales tuvo su pico más alto en el mes de junio cuando le fueron asignados 7 registros; el mes de menor frecuencia PQRSD fue febrero y abril cuando recibió sólo 1 asignación por mes.

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN: Esta dependencia recibió la asignación de 57 PQRSD que se clasificaron de la siguiente manera:

38 PQRSD de personas naturales y/o jurídicas.
 3 Requerimientos de los Entes de Control.
 16 Registros compartidos.

Teniendo en cuenta las asignaciones proferidas a la Oficina Asesora de Planeación, se pudo verificar el comportamiento de esta área respecto a la atención enmarcada en el procedimiento adoptado por la Corporación para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD.

Gráfico No. 15



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022.

La Oficina Asesora de Planeación registró atención oportuna al 34% de las PQRSD que le fueron asignadas en el primer semestre de 2022, mientras que el 34% sobre el total asignado se atendió de forma extemporánea. En este sentido, la capacidad de respuesta de esta oficina fue del 68% reportando un 21% de registros con vencimiento de términos legales establecidos y un 11% de registros pendientes por respuesta.

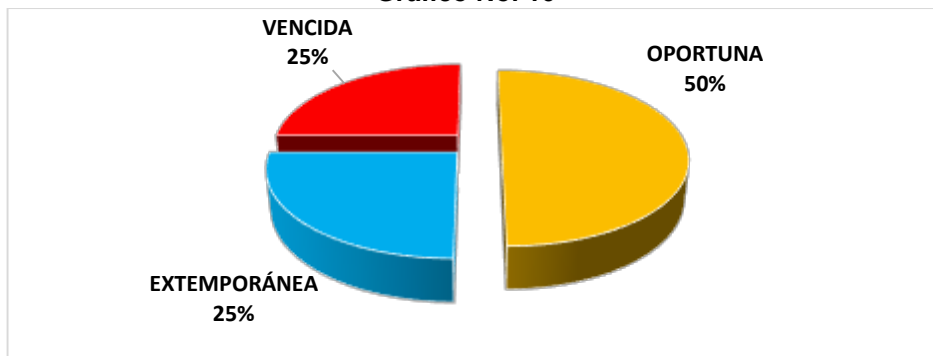
Esta dependencia recibió en promedio 9 PQRSD por mes, las cuales tuvieron su pico más alto en los meses de febrero, marzo, abril y junio cuando le fueron asignados un promedio de 10 registros por cada mes; el mes de menor asignación PQRSD para esta área fue enero cuando recibió sólo 5 registros.

OFICINA ASESORA JURÍDICA: Esta dependencia que hace parte de los procesos de apoyo de la Corporación, recibió la asignación de 8 PQRSD relacionadas con los trámites jurídicos y procesos contractuales que en los que la CORPOGUAJIRA forma o formó parte activa en la dinámica de su gestión; estos registros se clasificaron de la siguiente manera:

- 4 PQRSD de personas naturales y/o jurídicas.
- 2 Requerimientos de los Entes de Control.
- 2 Registro compartido.

Teniendo en cuenta las asignaciones proferidas a la Oficina Asesora Jurídica, se pudo evidenciar la plena atención a la totalidad de registros asignados como se muestra en la gráfica No. 1

Gráfico No. 16



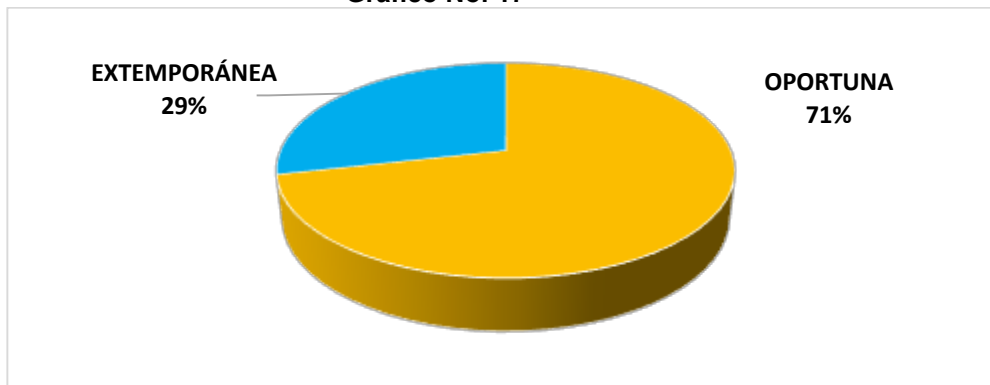
Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022.

La Oficina Asesora Jurídica registró atención oportuna al 50% de las PQRSD que le fueron asignadas en el primer semestre de 2022 mientras que el 25% reporta como registros por fuera de los términos legales establecidos y el otro 25% reporta como tramitados de forma extemporánea.

El pico más alto de las asignaciones proferidas estuvo en el mes de marzo cuando le fueron remitidas 2 registros; La oficina Asesora Jurídica registró muy pocas asignaciones y en ello radica el promedio muy bajo, tanto así que en los meses de febrero, abril, mayo y junio sólo recibió 4 PQRSD.

OFICINA DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO: Esta dependencia adscrita a la Dirección General y en marcada en los procesos estratégicos de la Corporación, recibió la asignación de 8 PQRSD interpuestos por la ciudadanía, cuyo asunto generalmente está relacionado con solicitudes de apoyos económicos, entrevistas y manejo de agenda con actividades propias de la gestión institucional, además de aclaraciones de información relacionadas con la gestión ambiental.

Gráfico No. 17



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022.



La Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, logró la atención oportuna del 71% de las PQRSD que le fueron asignadas en el primer semestre de 2022 mientras que el 29% fue respondida de forma extemporánea.

Esta dependencia tuvo su pico más alto en el mes de abril y mayo cuando le fueron asignados 5 registros; el mes de menor asignación PQRSD para esta área fue enero cuando sólo recibió 1 registro.

REGISTROS COMPARTIDOS: Son 53 registros PQRSD que por su complejidad y dada la naturaleza de la información requerida, involucra la participación de varias áreas en su atención. Para tal finalidad la respuesta es coordinada desde la Oficina de Control Internos, cuando se trata de requerimientos de Órganos de Control y por la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano cuando se trata de PQRSD interpuestas por personas naturales y/o jurídicas diferentes a los Entes de Control.

La atención de registros compartidos entre área de la Corporación presenta el siguiente comportamiento:

Gráfico No. 18



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022.

A la fecha se registra un cumplimiento oportuno del 36% de registros asignados a varias áreas, mientras que el 24% de las atenciones fueron extemporáneas. Teniendo en cuenta la complejidad para atender situaciones en diferentes frentes, donde no todas las áreas manejan el mismo ritmo de trabajo, se presentan vencimientos de algunas PQRSD que se focalizan en 18 requerimientos de personas naturales / jurídicas y se reporta un 6% de registro que se encuentran pendiente por respuesta.

Para finalizar este aparte del informe, es preciso indicar que la atención general a las PQRSD se presenta un cumplimiento del 59%, no obstante, para efectos del indicador de medición sólo se tienen en cuenta las PQRSD que han cumplido el término legal de atención que para este periodo es de 342 PQRSD dado que 37 de los registros aun cursan su trámite normal y 102 PQRSD fueron atendidas de manera extemporánea.



En este orden de ideas, el cumplimiento al Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD en el primer semestre de 2022 es del **77%**.

Gráfico No. 19.

DINÁMICA DE ATENCIÓN PQRSD EN PRIMER SEMESTRE DE 2022



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022.

El promedio general de PQRSD es de 96.5 registros interpuestos cada mes por los grupos de interés de la Corporación durante el primer semestre del año 2022.



3. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL – PRIMER SEMESTRE DE 2022.

A continuación, se especifican los datos más relevantes respecto a la atención a las PQRSD interpuestas por los Entes de Control durante el primer semestre del 2022.

En este sentido, es preciso indicar que la atención a los requerimientos de 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 aportada por dicha dependencia y que fue verificada a través del Sistema Documental Oficial de la Corporación, permitiendo determinar lo siguiente:

Durante el primer semestre de 2022 la Corporación registró un total de **98** comunicaciones proferidas por Entes de Control como la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación y otras entidades como el Departamento Nacional de Planeación, el Congreso de la República, Ministerio del Medio Ambiente etc., que aunque no hacen parte de los entes de control, es indispensable presentarlo en el presente informe para las estadísticas correspondientes como se describe en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 20

DINÁMICA DE ATENCIÓN ENTES DE CONTROL Y OTRAS ENTIDADES PRIMER SEMESTRE 2022						
ENTE DE CONTROL REQUIRIENTE	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	5	7	13	1	26	100%
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	8	12	5	0	25	80%
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	9	22	0	41	46%
OTRO	1	2	3	0	6	50%
TOTAL	24	30	43	1	98	
<i>Equivalencia en %</i>	<i>24,49</i>	<i>30,61</i>	<i>43,88</i>	<i>1,02</i>	<i>100,00</i>	

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022.



El gráfico 20 permite observar las entidades de control y otros que durante el primer semestre de 2022 interpusieron comunicaciones ante CORPOGUAJIRA; así mismo, se logra percibir la cantidad de documentos que cada órgano radicó en las instalaciones de la Corporación.

De otro lado, es preciso destacar la atención brindada a los Entes de Control, la cual se ubica en 55% sobre el total de registros en el semestre; sin embargo, no deja de preocupar el número de PQRSD que a la fecha registran vencidos y aquellos registros pendientes por respuesta luego de la asignación proferida por la oficina de Control Interno.

Gráfico No. 21



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022.

Seguidamente, se presenta información respecto a la asignación de los requerimientos de los Entes de Control en el primer semestre de 2022 así:

Tabla No. 9

DINÁMICA DE ATENCIÓN ENTES DE CONTROL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2022						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
REGISTROS COMPARTIDOS	10	10	15	0	35	57%
OF. ASESORA DE PLANEACION	0	2	1	0	3	67%
OF. ASESORA JURÍDICA	0	2	0	0	2	100%
SECRETARIA GENERAL	2	1	3	0	6	50%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	1	100%
SEDE TERRITORIAL SUR	0	4	0	0	4	100%
SUBD. DE GESTION AMBIENTAL	1	7	1	0	9	89%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	10	4	23	1	38	37%
TOTAL	24	30	43	1	98	
<i>Equivalencia en %</i>	24,49	30,61	43,88	1,02	100,00	

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022.

Como se puede discernir, existe un rubro de 43 registros vencidos equivalentes al 43.88% de los requerimientos proferidos por Entes de Control; así mismo, es evidente como en esta dinámica de atención, las responsabilidades tienden a ser compartidas en virtud que los Entes de Control solicitan información que generalmente involucra la participación de varias áreas a fin de dar respuesta a cada requerimiento interpuesto.

Gráfico No. 22



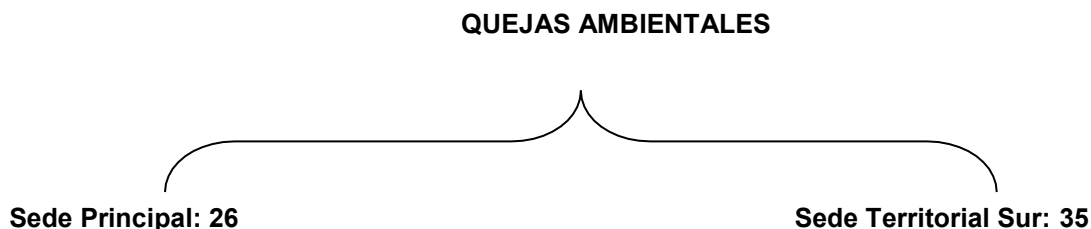
Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022.



Los registros compartidos corresponden al 36% sobre el total de requerimientos radicados en el primer semestre de 2022, seguido se encuentran las asignaciones a la Subdirección de Autoridad Ambiental con el 9% y en menor proporción la Oficina Asesora Jurídica con el 2%, Oficina Asesora de Planeación reporta un 3% mientras que la Secretaría General con el 6%, la Sede Territorial Sur reporta un 4%, la Oficina de Control Disciplinario con un 1%, la Subdirección de Gestión Ambiental con un 9% y por último Subdirección de Autoridad Ambiental reporta un 39%..

4.QUEJAS POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES.

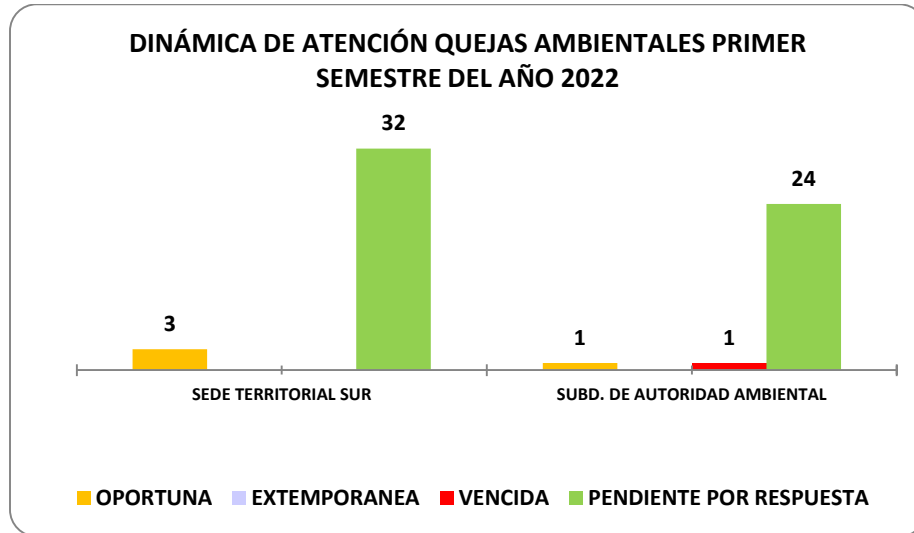
En lo concerniente al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales, es preciso indicar que, para el primer semestre de 2022, la Corporación registró un total **61** reportes por presuntas afectaciones al ambiente en distintos sectores del departamento de La Guajira y que fueron registradas en cada una de nuestras sedes como se muestra en el siguiente esquema:



De las 61 Quejas Ambientales recepcionadas por la Corporación, la sede principal logró la captura de 26 registros, de los cuales 35 quejas ambientales correspondieron a la jurisdicción de la Sede Territorial a su cargo (descrita en el Procedimiento de Atención a Quejas Ambientales).

En términos de atención a los casos reportados es importante señalar que no ha sido optimo el funcionamiento del sistema de atención a las Quejas Ambientales y ello se ve reflejado en que al término del primer semestre de 2022 sólo se haya dado atención oportuna al 6.56% de los registros, lo que ubica el cumplimiento de este procedimiento muy por debajo de la meta esperada y afectando notablemente el indicador de atención a las PQRSD.

Gráfico No. 23



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022.

El área donde se presenta la mayor dificultad en la atención de Quejas Ambientales es la Sede Territorial Sur, que coincidentalmente es una de las áreas misionales de mayor responsabilidad en el cumplimiento de este procedimiento.

Tabla No. 10

DINÁMICA DE ATENCIÓN QUEJAS PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2022						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCION		
SEDE TERRITORIAL SUR	3	0	0	32	35	9%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	1	0	1	24	26	4%
TOTAL	4	0	1	56	61	
Equivalencia en %	6,56	0,00	1,64	91,80	100,00	

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022.

Gráfico No. 24

DISTRIBUCION DE QUEJAS AMBIENTALES PRIMER SEMESTRE DEL 2022



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022.

De otro lado, las afectaciones ambientales más frecuentes y los municipios mayormente afectados se describen a continuación:

Tabla No. 11

AFECTACION AMBIENTAL	CANTIDAD DE REPORTES
CONTAMINACION	9
CAPTACION ILEGAL	2
INTERVENCION DE CAUCE	1
OLORES OFENSIVOS	1
EMISIONES ATMOSFERICAS Y/O DE PARTICULAS	3
RUIDO	2
INCENDIO	7
FAUNA Y FLORA SILVESTRE AFECTADA	2
TALA Y DEFORESTACIÓN	27
AFECTACIONES VARIAS	2
MINERÍA	5
TOTAL	61

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022.



Como se puede observar, la **Deforestación y Tala de Bosques** es la afectación con mayor recurrencia durante el primer semestre 2022, seguido de las afectación de **Contaminaciones Varias** del departamento, otras afectaciones que en orden descendente son: captación ilegal, intervención de cauce, olores ofensivos, emisiones atmosféricas y/o de partículas, ruido, incendio, fauna y flora silvestre afectada, afectaciones varias y minería en diferentes sectores del Departamento de La Guajira.

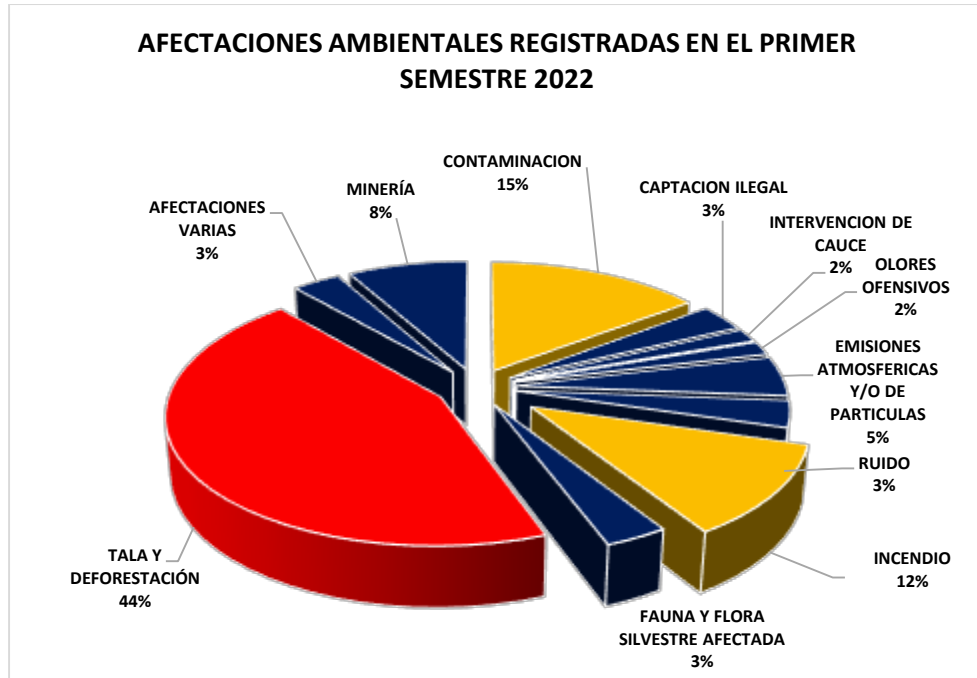


Tabla No. 12

AFECTACIONES AMBIENTALES DETALLADAS POR MUNICIPIOS EN PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2022												
MUNICIPIO	CONTAMINACION	CAPTACION ILEGAL	INTERVENCION DE CAUCE	OLORES OFENSIVOS	EMISIONES ATMOSFERICAS Y/O DE PARTICULAS	RUIDO	INCENDIO	FAUNA Y FLORA SILVESTRE AFECTADA	TALA Y DEFORESTACION	AFECTACIONES VARIAS	MINERÍA	TOTAL
ALBANIA										1		1
BARRANCAS	1						1		1		1	4
DIBULLA						1						1
EL MOLINO									2			2
FONSECA							2		6		2	10
DISTRACCION	1									1		2
URIBIA	1											1
HATONUEVO												0
LA JAGUA DEL PILAR							1					1
MAICAO									1			1
MANAURE									2			2
RIOHACHA	4	1		1	3	1	2	1	5		2	20
SAN JUAN DEL CESAR	2	1	1				1	1	9			15
URUMITA												0
VILLANUEVA									1			1
TOTAL	9	2	1	1	3	2	7	2	27	2	5	61

Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022

Gráfico No. 26



Fuente: Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2022



BAJO



MEDIO



ALTO

Gráfico No. 27





Como se logra apreciar en los gráficos anteriores, la jurisdicción con mayores reportes de afectaciones ambientales es Riohacha D. T. y C. con 20 reportes representado en un 33%, seguido por los municipios de San Juan del Cesar con 15 con un 24% y Fonseca con 10 reportes aporta el 16% del total recibidos por la Corporación identificados como los más críticos en el departamento de La Guajira.

En zona de frecuencia moderada se ubican el municipio de Barrancas con 4 afectaciones.

A continuación, se realiza un análisis de las afectaciones más recurrentes por cada municipio del departamento así:

MUNICIPIO DE ALBANIA: Municipio de la Media Guajira del cual profririeron 1 reporte de presunta afectación al ambiente, entre las cuales resaltan 1 caso relacionado con la Contaminaciones varias.

MUNICIPIO DE BARRANCAS: Municipio del sur del departamento, en el que se registraron 4 quejas ambientales.

MUNICIPIO DE DIBULLA: Municipio de la baja Guajira, la única problemática se encuentra asociada a Ruido.

MUNICIPIO DE DISTRACCIÓN: Presenta 2 afectaciones ambientales durante el primer semestre del año 2022 reportada por Contaminación y otro de Afectaciones Varias.

MUNICIPIO DE EL MOLINO: En el primer semestre de 2022, se recibió reporte de afectaciones ambientales relacionada a la tala de árboles.

MUNICIPIO DE FONSECA: Municipio con alto porcentaje de afectaciones ambientales que totalizan 10 y entre las cuales resaltan 6 reportes por tala de árboles, 2 de incendio y 2 problemas asociados a la Minería.

MUNICIPIO DE HATONUEVO: No presentó reporte durante el primer trimestre de 2022.

MUNICIPIO DE LA JAGUA DEL PILAR: Registró 1 afectación en el primer semestre de 2022 relacionado a Incendio.

MUNICIPIO DE MAICAO: Este municipio del Norte del Departamento de La Guajira registró un total de 1 afectación ambiental relacionada a la Tala de árboles.

MUNICIPIO DE MANAURE: Más al norte que el municipio de Maicao se encuentra Manaure, donde los reportes por afectaciones ambientales indican problemas asociados a la Tala de árboles.

RIOHACHA D. T. y C.: La Capital del departamento y sus zonas perimetrales conforman la jurisdicción más golpeada por las afectaciones ambientales de acuerdo con los reportes ciudadanos; son en total 20 reportes que la ubican en la cúspide de la región liderando con 5 casos de tala de árboles, 4 de contaminación, 3 quejas de emisiones atmosféricas, 2 quejas para incendio, 2 quejas reportadas para minería ilegal, 1 queja reportada para captación ilegal, 1 reporte correspondiente olores ofensivos, 1



reporte para ruido y 1 reporte relacionado a fauna y flora silvestre afectada.

MUNICIPIO DE SAN JUAN DEL CESAR: Este Municipio del Sur de La Guajira es uno de los municipios con mayor número de afectaciones después de Riohacha con 15 reportes. Presenta 9 problemáticas asociadas para la tala de árboles, 2 para contaminación, 1 reporte para captación ilegal, 1 queja relacionada a la intervención de cauce, 1 queja de incendio y otra relacionada a fauna y flora silvestre afectada.

MUNICIPIO DE URIBÍA: El municipio más al norte del departamento de La Guajira, según los reportes de afectaciones ambientales sólo se registró 1 reportes relacionado a Contaminación.

MUNICIPIO DE URUMITA: Municipio sin reporte durante la vigencia del presente informe.

MUNICIPIO DE VILLANUEVA: Registró solamente 1 registro relacionada a la tala de árboles.



5. REPORTE DE COORDENADAS DE LAS QUEJAS AMBIENTALES PARA EL SISTEMA DE INFORMACION GEOGRAFICA DE CORPOGUAJIRA DURANTE EL PRIMES SEMESTRE 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 Atmosféricas	11°3'150.10"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 Atmosféricas	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 Atmosféricas	11°28'37.57"N	72°53'45.98"O	11.477.103	-72.896.106	PENDIENTE POR ATENCION
5	150801	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°31'13"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°23'06"O	11.245.828	-73.041.850	PENDIENTE POR ATENCION
10	15070301	Uribe	8/02/2022	8/02/2022	ENT-621_2022	Contaminación de Aguas	11°59'17.57"N	71°45'59"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°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°40'59.67"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°57'27.98"N	73°35'53"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	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°33'37.86"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°45'52"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°51'15.33"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°49'18.86"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°51'35.14"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°08'06"O	10.812.969	-73.102.240	Atendida mediante SAL-1307 del 19/04/2022
35	15080201	San Juan del Cesar	1/04/2022	1/04/2022	ENT-1844_2022	Captación ilegal	11°15'21.19"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°54'52"O	10.814.237	-73.095.977	PENDIENTE POR ATENCION
39	28010307	Villanueva	21/04/2022	21/04/2022	ENT-2300_2022	Tala	10°45'48.87"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	Manauare	19/04/2022	19/04/2022	ENT-2208_2022	Tala	11°35'56.40"N	72°36'22.39"O	11.585.111	-72.606.219	PENDIENTE POR ATENCION
42	15070105	Manauare	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°14'48.15"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	-72.696.311	PENDIENTE POR ATENCION
46	150629	Distracción	9/05/2022 16/05/2022 16/05/2022	9/05/2022 16/05/2022 16/05/2022	2022050934400020700 ENT-2884 ENT-2870 RADICACION DE ENTRADA- 2022-202205083703000031261	Afectaciones Varias	10°59'32.99"N	72°51'24.27"O	10.992.497	-72.856.742	PENDIENTE POR ATENCION
47	150602	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	150630	Riohacha	3/05/2022	3/05/2022	ENT-2535_2022	Tala	11°23'53.34"N	72°55'11.22"O	11.398.151	-72.919.784	PENDIENTE POR ATENCION
49	150603	Riohacha	4/05/2022	4/05/2022	ENT-2587_2022	Tala	11°26'34.96"N	72°55'26.63"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	150604	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
52	15080202	San Juan del Cesar	8/06/2022	8/06/2022	ENT - 33851_2022	Tala	11°15'29.30"N	72°32'47.91"O	11.288.140	-72.546.642	PENDIENTE POR ATENCION
53	150632	Fonseca	14/06/2022	14/06/2022	ENT - 35241_2022	Tala	11°839.27"N	72°36'56.79"O	11.144.242	-72.615.775	PENDIENTE POR ATENCION
54	150633	Barrancas	21/06/2022	21/06/2022	ENT - 36311 / 36421_2022	Minería ilegal	10°52'44.44"N	72°46'16.76"O	10.879.012	-72.771.322	PENDIENTE POR ATENCION
55	150634	Fonseca	21/06/2022	21/06/2022	ENT - 36501_2022	Minería ilegal	10°55'55.46"N	72°43'52.00"O	10.932.072	-72.731.111	PENDIENTE POR ATENCION
56	150635	Barrancas	21/06/2022	21/06/2022	ENT - 36541_2022	Contaminación atmosférica	10°52'50.51"N	72°46'12.16"O	10.880.698	-72.770.045	PENDIENTE POR ATENCION
57	150636	San Juan del Cesar	22/06/2022	22/06/2022	ENT - 36611_2022	Tala	10°53'37.82"N	72°55'25.79"O	10.885.506	-72.923.831	PENDIENTE POR ATENCION
58	150637	San Juan del Cesar	24/06/2022	24/06/2022	ENT - 37211_2022	Tala	10°49'10.51"N	73°51'04"O	10.819.587	-73.083.622	PENDIENTE POR ATENCION
59	150638	Riohacha	1/06/2022	1/06/2022	ENT-3185	Incendio	11°31'50.16"N	72°54'45.86"O	11.530.600	-72.912.739	VENICIDIO
60	150605	Dibulla	21/06/2022	21/06/2022	ENT-3640	Ruido	11°25'51.41"N	73°354.75"O	11.430.946	-73.065.207	PENDIENTE POR ATENCION
61	150639	Maicao	21/06/2022	21/06/2022	ENT-3656	Tala	11°25'3.21"N	72°40'51.53"O	11.417.558	-72.880.981	PENDIENTE POR ATENCION

REPORTES QUEJAS AMBIENTALES DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2022





6. CONCLUSIONES

La construcción del presente reporte semestral, se realizó basado en información primaria que obedece a las Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a las PQRSD y Matrices de Seguimiento a la Atención de Quejas Ambientales aportadas por la Sede Territorial, Oficina de Control Interno y Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano.

Así mismo, se realizó seguimiento con todas las áreas de la Corporación y además se verificación a través del Sistema Documental SICO cruzando los registros descritos en las Matrices de Trazabilidad.

Una vez realizadas las acciones de seguimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales recibidas el primer semestre de 2022, se puede concluir lo siguiente:

- En aspecto comparativo, se aumentó el número de respuestas oportunas, mientras que se decreció la cantidad de respuestas extemporáneas, aumentó significativamente los registros vencidos con relación al año anterior y los registros pendientes por respuesta disminuyó un gran porcentaje.
- Decreció el número de registros PQRSD recibidos en la sede principal y que la cantidad de Quejas Ambientales fue mucho menor respecto a la vigencia 2021, de igual manera ocurrió en la sede territorial con respecto la recepción de PQRSD y Quejas Ambientales; sin embargo, la atención de respuestas disminuyó levemente debido a que paso de un 70% del año 2021 a un 68% y se reporta un aumento considerable en la cantidad de vencimientos presentados durante el primer semestre de 2022, reporta que de un 9.04% de vencimiento a un 19.24% aumentando un 10% con relación al año anterior; sin embargo se reporta una disminución en los registros pendientes por respuesta debido a que disminuye un 8.51% pasando de un 21.25% a una disminución del 12.74%.
- En el primer semestre de 2022 disminuyó considerablemente la cantidad de registros recibidos respecto al mismo periodo del año anterior reportando 269 registros por debajo de lo reportado en el año anterior durante el mismo periodo; con lo que respecta a los entes de control se reporta un leve aumento en la recepción de requerimientos con relación al año anterior y por último con relación a las quejas ambientales se observa que de igual manera a las entes de control decreció considerablemente la recepción de quejas ambientales, específicamente 71 quejas menos que el periodo del año anterior.
- En lo que respecta a los requerimientos proferidos por los Entes de Control, es preciso informar que aumentó levemente la totalidad de registros recibidos y que en 2021 fue levemente mayor la cantidad de registros respondidos, y aumentó cuantiosamente el número de registros vencidos.
- En lo que respecta a las Quejas Ambientales, es importante indicar que en el periodo se disminuyó considerablemente el número de registros ingresados y que reporta 71 registros menos que el periodo anterior y reporta casi la totalidad de sus registros con el término de pendiente por 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 en caso de que esos registros lleguen a convertirse en



registros vencidos.

- Mientras que la Sede Principal de CORPOGUAJIRA recibió la asignación del 84% de los registros de PQRSD, Quejas Ambientales y Solicitudes de los Entes de Control en el primer semestre de 2022, la Sede Territorial Sur tan sólo tuvo a su cargo el 16% de las PQRSD, Quejas Ambientales y los requerimientos de los Entes de Control.
- Durante el primer semestre de 2022, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y tramitó 579 registros PQRSD interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad.
- Se aprecia que el mayor del rubro de los registros durante el primer semestre correspondió a las solicitudes diferentes a las Peticiones, las cuales comprenden solicitudes de apoyos económicos, préstamo del auditorio, donación de madera para construcción de obras con fines públicos y de árboles para reforestación, soluciones para el abastecimiento de agua y la atención de emergencias relacionadas con la presencia de abejas africanas, entre otros, que representan el 66% de los registros en las Matrices de Trazabilidad y Seguimiento a las PQRSD. Seguido se encuentran las Peticiones de Interés General o Particular y/o Consultas de información con el equivalente al 33% sobre el universo de PQRSD, se reporta 1 reclamo relacionado a un silencio administrativo correspondiente al 1%.
- La Subdirección de Gestión Ambiental presentó atención oportuna al 68% de los registros que le fueron asignados, mientras que el 19% de dichos registros se atendió por fuera de los términos. En este sentido, la capacidad de respuesta de esta Subdirección durante el primer semestre de 2022 fue del 87%, quedando 7% de los registros vencidos y 6% de la PQRSD pendiente por respuesta.
- Durante el primer semestre de 2022 la Corporación registró un total de 98 comunicaciones proferidas por Entes de Control como la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación y otras entidades como el Departamento Nacional de Planeación, el Congreso de la República, Ministerio del Medio Ambiente etc., que aunque no hacen parte de los entes de control, es indispensable presentarlo en el presente informe para las estadísticas correspondientes.
- Es preciso destacar la atención brindada a los Entes de Control, la cual se ubica en 55% sobre el total de registros en el semestre; sin embargo, no deja de preocupar el número de PQRSD que a la fecha registran vencidos y aquellos registros pendientes por respuesta luego de la asignación proferida por la oficina de Control Interno.
- Existe un rubro de 43 registros vencidos equivalentes al 43.88% de los requerimientos proferidos por Entes de Control; así mismo, es evidente como en esta dinámica de atención, las responsabilidades tienden a ser compartidas en virtud que los Entes de Control solicitan información que generalmente involucra la participación de varias áreas a fin de dar respuesta a cada requerimiento interpuesto.
- En lo concerniente al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales, es preciso indicar que, para el primer semestre de 2022, la Corporación registró un total 61 reportes por presuntas afectaciones al ambiente en distintos sectores del departamento de La Guajira y que fueron registradas en cada una de nuestras sedes.
- De las 61 Quejas Ambientales recepcionadas por la Corporación, la sede principal logró



la captura de 26 registros, de los cuales 35 quejas ambientales correspondieron a la jurisdicción de la Sede Territorial a su cargo (descrita en el Procedimiento de Atención a Quejas Ambientales).

- En términos de atención a los casos reportados es importante señalar que no ha sido óptimo el funcionamiento del sistema de atención a las Quejas Ambientales y ello se ve reflejado en que al término del primer semestre de 2022 sólo se haya dado atención oportuna al 6.56% de los registros, lo que ubica el cumplimiento de este procedimiento muy por debajo de la meta esperada y afectando notablemente el indicador de atención a las PQRS.
- La Deforestación y Tala de Bosques es la afectación con mayor recurrencia durante el primer semestre 2022, seguido de las afectaciones de Contaminaciones Varias del departamento, otras afectaciones que en orden descendente son: captación ilegal, intervención de cauce, olores ofensivos, emisiones atmosféricas y/o de partículas, ruido, incendio, fauna y flora silvestre afectada, afectaciones varias y minería en diferentes sectores del Departamento de La Guajira.
- La jurisdicción con mayores reportes de afectaciones ambientales es Riohacha D. T. y C. con 20 reportes representado en un 33%, seguido por los municipios de San Juan del Cesar con 15 con un 24% y Fonseca con 10 reportes aporta el 16% del total recibidos por la Corporación identificados como los más críticos en el departamento de La Guajira.

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