



**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

Septiembre 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.

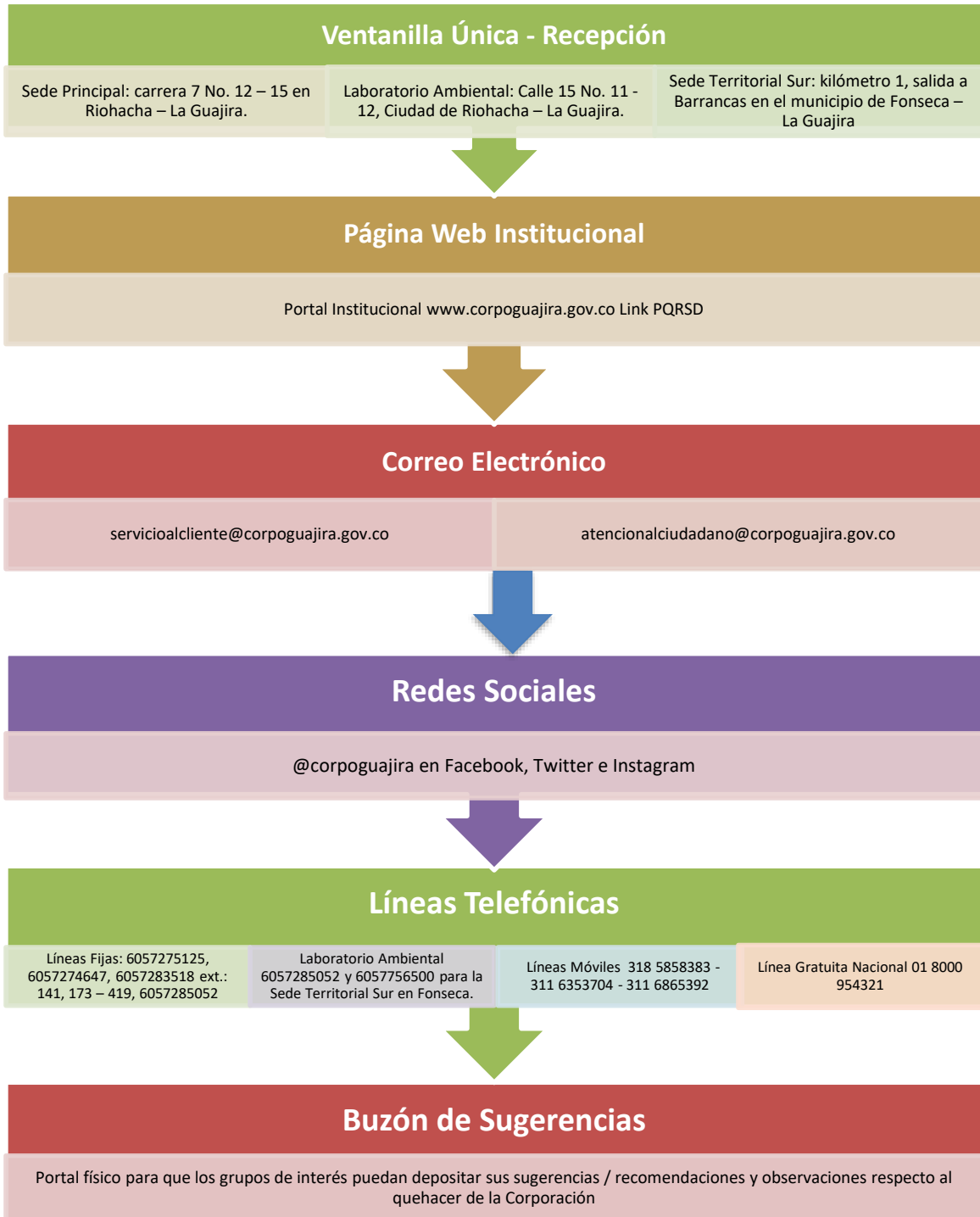
El seguimiento se realiza sobre las respuestas informadas mensualmente por parte de cada área responsable, con el apoyo en el módulo de seguimiento del Sistema de Información para Comunicaciones Oficiales – SICO y verificación física de la atención por medio del registro de actuaciones en las matrices 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 30 de septiembre de 2022 la Corporación presentó un total de **129** PQRSD, con una atención oportuna a 37 registros que corresponden al 28.68% 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 30 de septiembre 2022:

Tabla No. 1

ANÁLISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN SEPTIEMBRE DE 2022						
CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCIÓN (*)		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	32	6	25	39	102	37%
PQRSD (Entes de Control)	5	3	7	1	16	50%
QUEJAS AMBIENTALES	0	0	6	5	11	0%
TOTAL	37	9	38	45	129	
<i>Porcentaje (%)</i>	<i>28,68</i>	<i>6,98</i>	<i>29,46</i>	<i>34,88</i>	<i>100,00</i>	

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

Gráfico No. 1

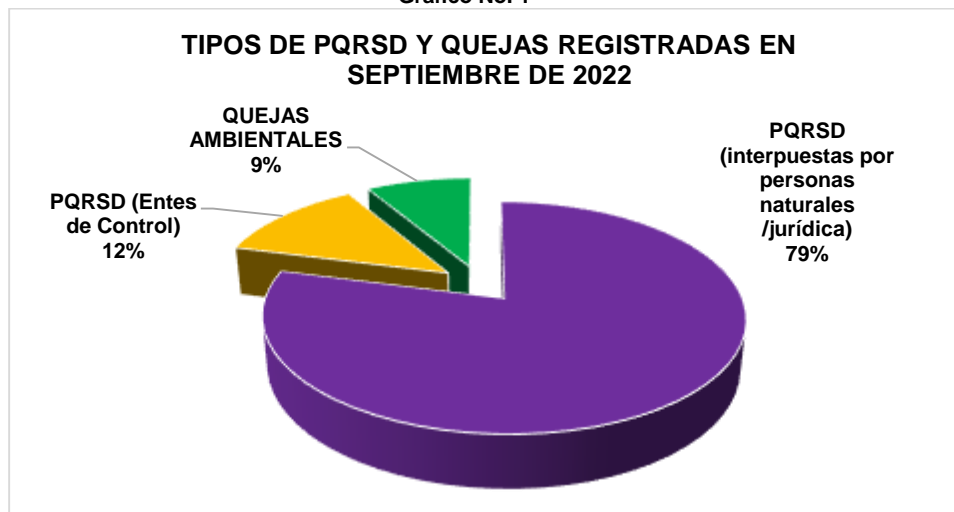




Gráfico No. 2



La Corporación a corte del 30 de septiembre presentó el 36% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 29% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 7% corresponde a registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 29% 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 35% reporta pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

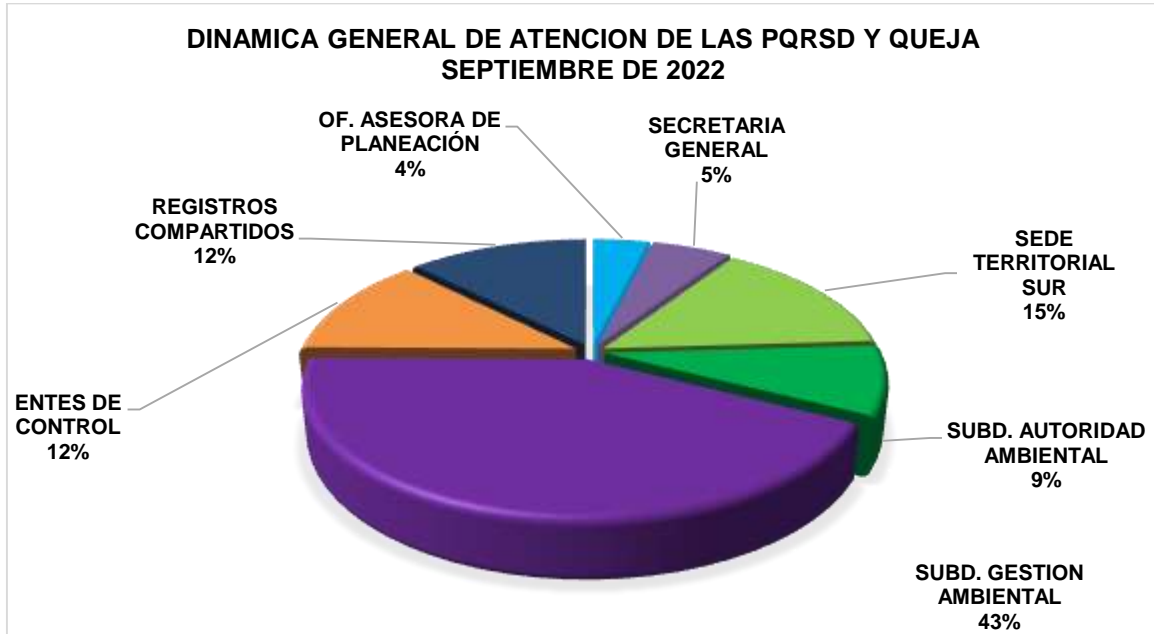
Referente a la distribución general por áreas, se tiene la siguiente representación que indica el nivel de cumplimiento en cada dependencia de la Corporación:

Tabla No. 2

SEGUIMIENTO GENERAL DE ATENCION DE LAS PQRSD Y QUEJAS POR AREAS SEPTIEMBRE DE 2022						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	REGISTROS PENDIENTES (*)		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	1	2	5	40%
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	N/A
OF. ASESORA JURÍDICA	0	0	0	0	0	N/A
SECRETARIA GENERAL	4	0	0	3	7	57%
SEDE TERRITORIAL SUR	3	0	6	10	19	16%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	1	0	5	5	11	9%
SUBD. GESTION AMBIENTAL	22	5	12	16	55	49%
ENTES DE CONTROL	5	3	7	1	16	50%
REGISTROS COMPARTIDOS	1	0	7	8	16	6%
TOTAL	37	9	38	45	129	
Equivalencia en %	28,68	6,98	29,46	34,88	100,00	

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

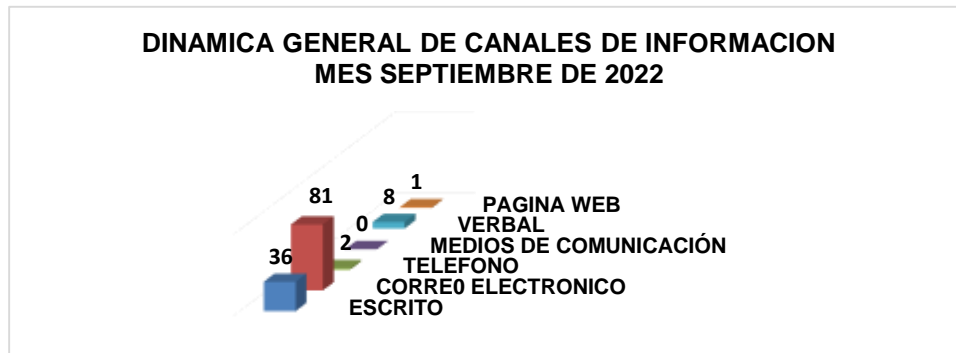
Gráfico No. 3



En la dinámica general de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales por áreas, se evidenció que en el mes de septiembre de 2022 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 55 registros equivalentes al 43%, seguido por la Sede Territorial Sur con 19 registros reporta un 15%, Entes de Control se recepcionó 16 requerimientos reportando el 12%, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 11 registros asignados reportando el 9%, por parte de los la Secretaria General con 7 reportes representa el 5%, la Oficina Asesora de Planeación con 5 registros reporta el 4% del total ingresado a la entidad, la Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina Asesora Jurídica durante el mes de septiembre no presentaron reporte.

Durante el mes de septiembre se reporta un 12% 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 septiembre de 2022, se obtiene que el canal virtual (correo electrónico) fue el canal más utilizado por los distintos grupos de interés de la Corporación para interponer una PQRSD, seguido del canal físico y verbal. El canal de medios de comunicación no reporto PQRSD mientras que los canales de Pagina Web y Telefónico reportaron bajos registros durante el mes del presente informe como se muestra en el Gráfico No. 4.



DATOS ESPECÍFICOS:

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

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

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

3. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.

- Dinámica de atención a las Quejas Ambientales durante el mes de septiembre de 2022.
- Canales de información utilizados para interponer una queja por presunta afectación a los recursos naturales durante el mes de septiembre de 2022.
- Afectaciones ambientales reportadas en el departamento de La Guajira durante el mes de septiembre de 2022.
- Reporte de ubicación geográfica de las Quejas Ambientales para el Sistema de Información Geográfica de Corpoguajira durante el mes de septiembre 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 30 de septiembre de 2022, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – **CORPOGUAJIRA** recepcionó y tramitó **102** registros interpuestas 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 septiembre de 2022 de acuerdo con los siguientes criterios:

Tabla No. 3

DINÁMICA DE ATENCIÓN PQRSD SEPTIEMBRE 2022						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	1	2	5	40%
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	N/A
OF. ASESORA JURÍDICA	0	0	0	0	0	N/A
SECRETARIA GENERAL	4	0	0	3	7	57%
SEDE TERRITORIAL SUR	3	0	3	9	15	20%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	1	0	2	1	4	25%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	22	5	12	16	55	49%
REGISTROS COMPARTIDOS	1	0	7	8	16	6%
TOTAL	32	6	25	39	102	
Equivalencia en %	31,37	5,88	24,51	38,24	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 número considerable de solicitudes pendientes por respuesta representado en un 38% 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 37% determinando un 31% de atención de manera oportuna y un 6% de manera extemporánea, se reporta un vencimiento de términos del 25%.

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 55 PQRSD, logrando una atención del 49% 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 4 registros de los cuales se dio trámite oportuno a 1 registro, 2 se encuentran vencidos y 1 registros se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- La Sede Territorial Sur tuvo a su cargo la atención de 15 PQRSD, logrando la respuesta oportuna a 3 registros quedando 3 registros vencidos y 9 registro pendiente por respuesta.
- La Oficina Asesora Jurídica y la Oficina Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano no presentaron asignaciones.
- La Oficina Asesora de Planeación reporta 5 registros de los cuales se dio trámite oportuno a 1 registros, 1 registro reporta con atención extemporánea, 1 registros vencido y 2 registros pendientes por atención.
- Por parte de Secretaria General reporta 7 registros de los cuales se dio trámite a 4 registros y 3 registros reportan pendientes por respuesta.
- Finalmente, es preciso resaltar que durante el mes de septiembre se presentaron 16 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 septiembre de 2022 se presentó la siguiente manera:

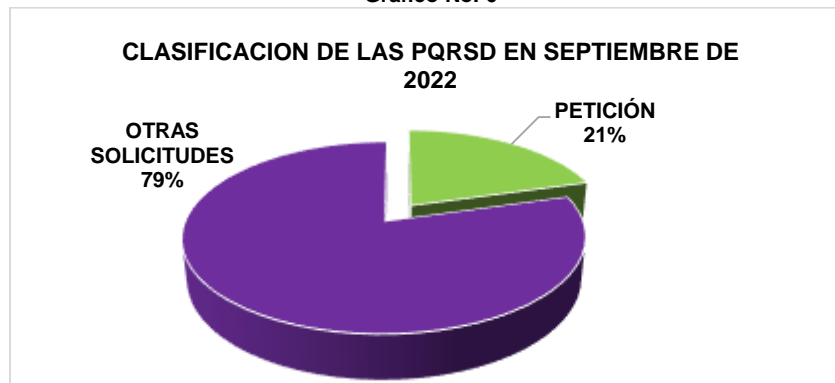


Tabla No. 4

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	21
QUEJA	
RECLAMO	
SUGERENCIA	
DENUNCIAS	
OTRAS SOLICITUDES	81
TOTAL	102

Se recibieron **21** Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 21% del total de registros en el mes, se reporta un total de **81** 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 79%.

Gráfico No. 6



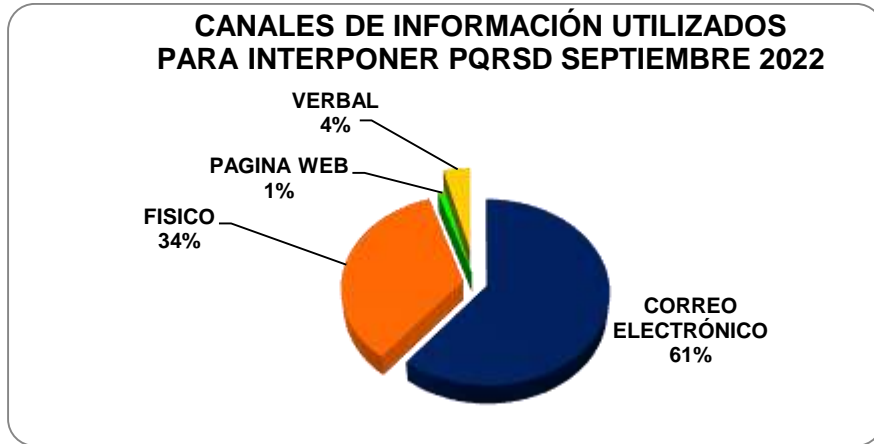
Con relación a los canales utilizados por los distintos grupos de interés para interponer una PQRSD, se presenta a continuación la siguiente información: El canal más utilizado fue el canal Virtual (Correo Electrónico con un total de **62** registros representado en un 61%, seguido por el Físico con un total de **35** reportes representado en un 34%, el canal Página Web con un total de 1 registro representa el 1%, el canal Verbal con un total de **4** registros representa el 4%.

Tabla No. 5

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	62
FISICO	35
PAGINA WEB	1
VERBAL	4
TOTAL	102

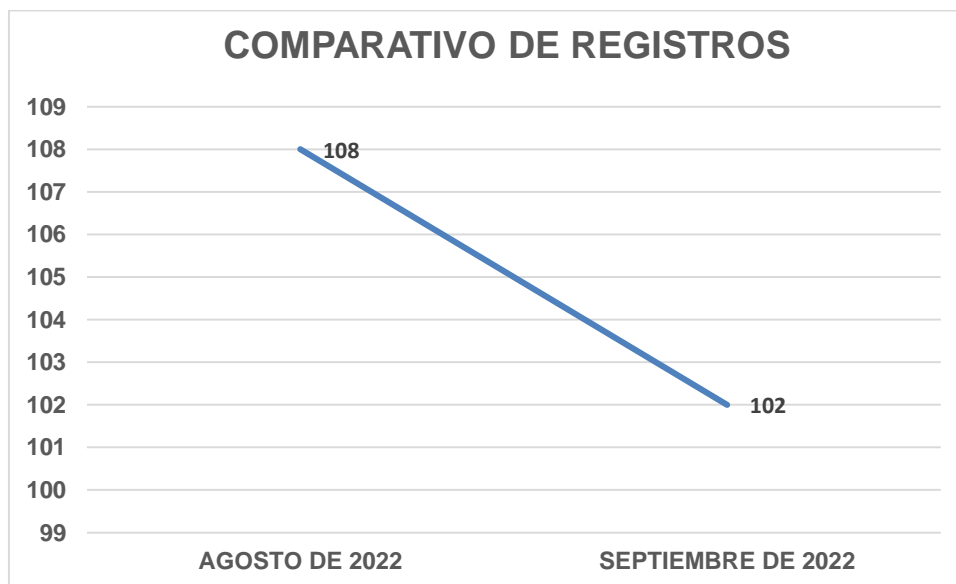


Gráfico No. 7



De manera comparativa, se presenta que para el mes de septiembre de 2022 se reportaron **6** registros MENOS en comparación con el mes anterior.

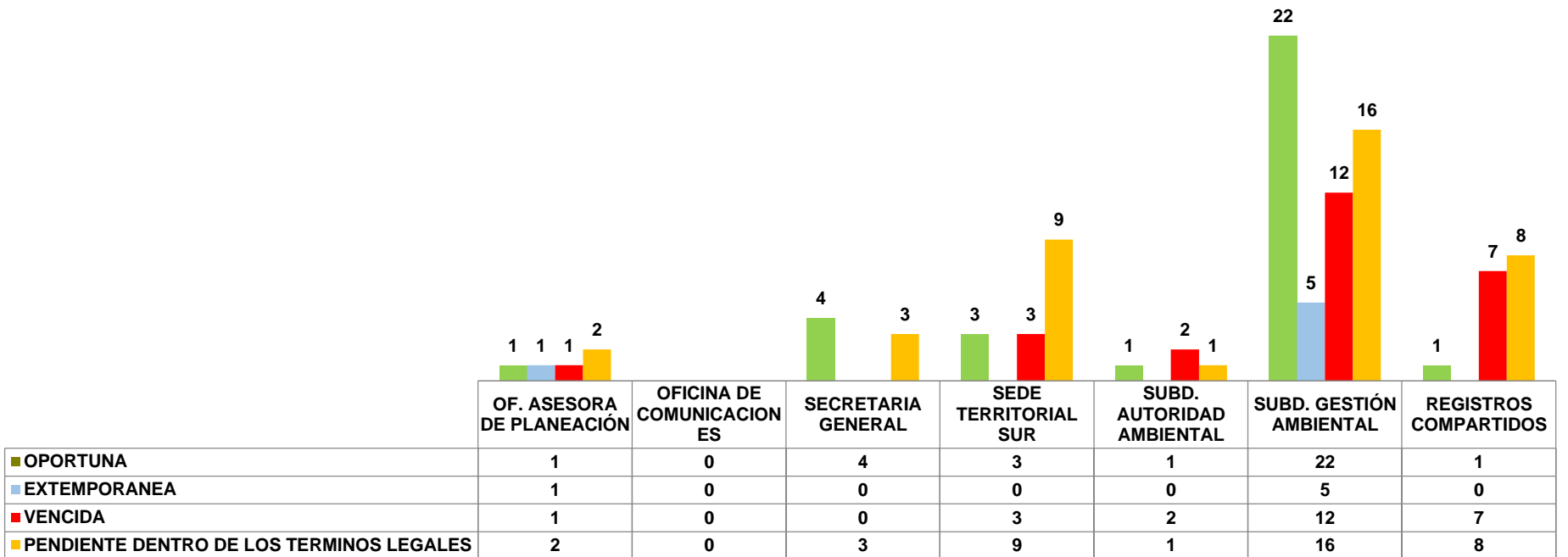
COMPARATIVO DE REGISTROS	
AGOSTO DE 2022	108
SEPTIEMBRE DE 2022	102



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

Gráfico No. 8

DINÁMICA DE ATENCIÓN POR AREAS PQRSD SEPTIEMBRE 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 septiembre de 2022 se encontró que la Corporación registró un total de **16** requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación y otra entidad correspondiente a Banorgánico que, si bien es cierto que no pertenezcan a los entes de control, es necesario incluir los datos para poder presentar las estadísticas precisas.

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

Tabla No. 6

DINÁMICA DE ATENCIÓN ENTES DE CONTROL Y OTRAS ENTIDADES SEPTIEMBRE DE 2022						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
SUBD. DE GESTION AMBIENTAL	1	0	1	0	2	50%
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0	1	1	0%
SECRETARIA GENERAL	0	1	1	0	2	50%
REGISTROS COMPARTIDOS	1	2	1	0	4	75%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	3	0	4	0	7	43%
TOTAL	5	3	7	1	16	
<i>Equivalencia en %</i>	31,25	18,75	43,75	6,25	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 44% de requerimientos recibidos por parte de los Entes de Control en el mes de septiembre de 2022 se asignó a la Subdirección de Autoridad Ambiental, registros compartidos se reporta un 25%, la Oficina Asesora de Jurídica reporta un 6%, la Secretaria General reporta un 13% y por último tenemos para la Subdirección de Gestión Ambiental reporta un 12%.

Gráfico No. 9



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Gráfico No. 10



Se observa que el 19% de los requerimientos fueron interpuestos por la Fiscalía General de la Nación, el 19% proviene de la Contraloría General de la República, el 56% de los requerimientos provienen de la Procuraduría General de la Nación y un 6% reporta requerimientos provenientes de otra entidad (Banorgánico).

Es importante destacar que a 30 de septiembre de 2022 la Corporación logró la respuesta a 8 requerimientos provenientes de los Entes de Control obteniendo el 31% de cumplimiento de forma oportuna, 19% registros atendidos de manera extemporánea, 44% requerimientos se presentan con vencimientos de términos legales y un 6% de registros se encuentran pendiente por respuesta.

Gráfico No. 11

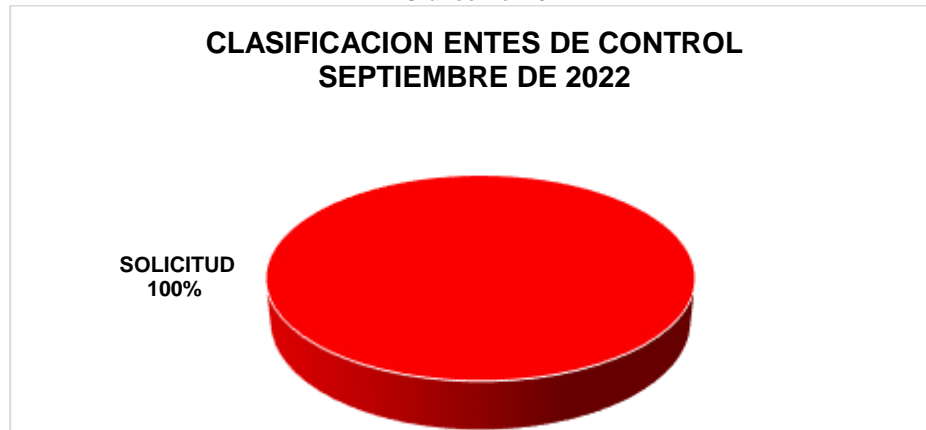


Gráfico No. 12



Con relación al mes de septiembre 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





De manera comparativa, se presenta que para el mes de septiembre de 2022 se reportaron **2** registros MENOS en comparación con el mes anterior.

COMPARATIVO DE REGISTROS	
AGOSTO DE 2022	18
SEPTIEMBRE DE 2022	16



3. QUEJAS AMBIENTALES POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES

En el mes de septiembre de 2022 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **11** 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 septiembre de 2022 es necesario informar que a la fecha de corte reporta que la mayor cantidad de los registros se encuentran con vencimiento de términos y pendiente por atención como se puede apreciar en las siguientes estadísticas:

Tabla No. 7

DINÁMICA DE ATENCIÓN QUEJAS AMBIENTALES SEPTIEMBRE 2022						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDAS	EXTEMPORANEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCION		
SEDE TERRITORIAL SUR	0	0	3	1	4	0%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	0	0	3	4	7	0%
TOTAL	0	0	6	5	11	
Equivalencia en %	0,00	0,00	54,55	45,45	100,00	

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

Como se puede apreciar, se presentaron 7 reportes por presuntas afectaciones ambientales asignados para la Subdirección de Autoridad Ambiental representado en un 64% y 4 reportes asignados para la Sede Territorial Sur representado en un 36% 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 septiembre de 2022.

Gráfico No. 14

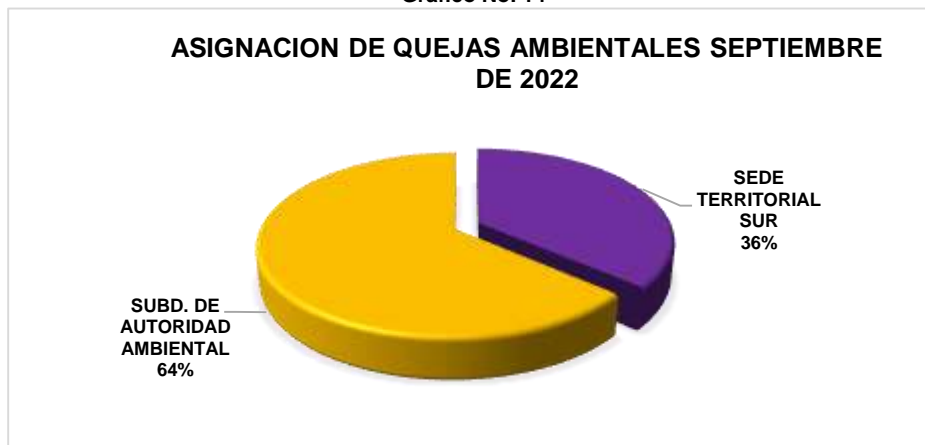
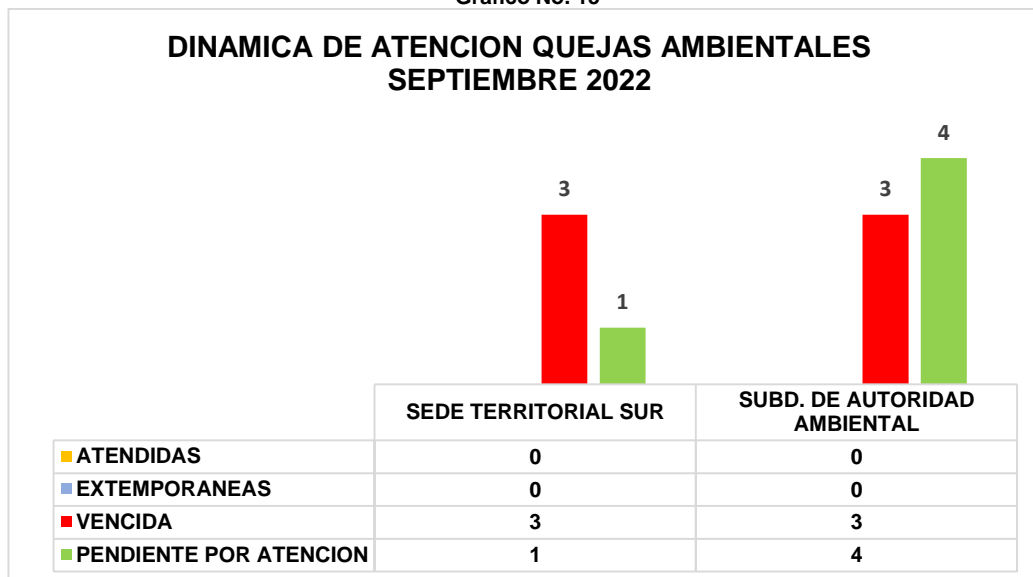


Gráfico No. 15



Se observa que en el mes de septiembre de 2022 las áreas involucradas tienen la casi totalidad de los registros de Quejas Ambientales con vencimiento de términos y 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
CORREO ELECTRONICO	3
REDES SOCIALES	1
VERBAL	4
FISICO	1
TOTAL REGISTROS	11

Gráfico No. 16



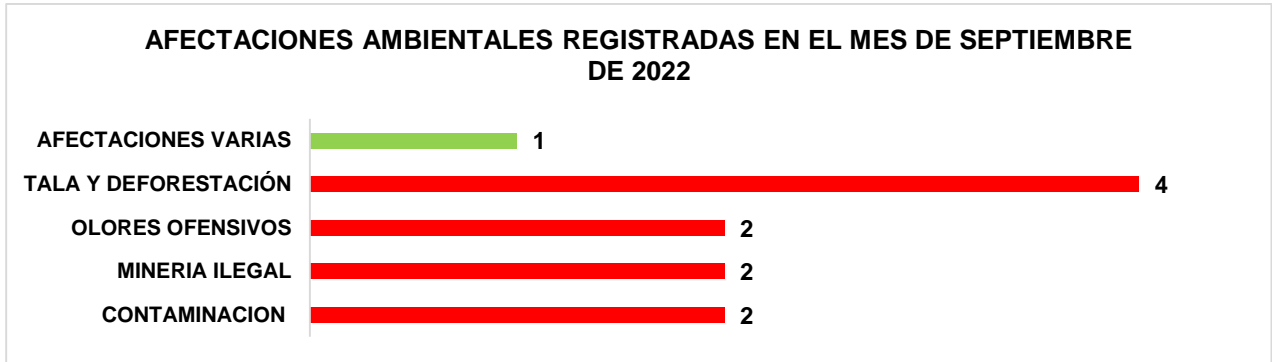
De acuerdo con la información estadística descrita anteriormente, los canales de información para interponer Quejas Ambientales presentaron 4 registros para al canal Verbal, 3 registros para el canal de Correo Electrónico, 2 registros para el canal Telefónico y 1 registro para cada canal (Físico y Redes Sociales).

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

Las Quejas Ambientales registradas en septiembre 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



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 septiembre de 2022 fueron aquellos casos de afectación relacionado al desarrollo de actividades relacionada a **Olores Ofensivos** debido denuncia por denuncia por acumulación de aguas negras las cuales generan malos olores y denuncia por malos olores provocados por estiércol. También se presentó una afectación relacionada al **Minería Ilegal** debido a la denuncia por explotación ilegal de piedras y denuncia por extracción ilegal de material de arrastre. La afectación de **Contaminación** presentó reporte debido a la denuncia por lavado de yeso y la denuncia por la construcción de una alcantarilla en la zona del manantial cerca de Pondores. Otra afectación fue la de **Afectaciones Varias** debido a la denuncia por tala indiscriminada y guaquería de oro.

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

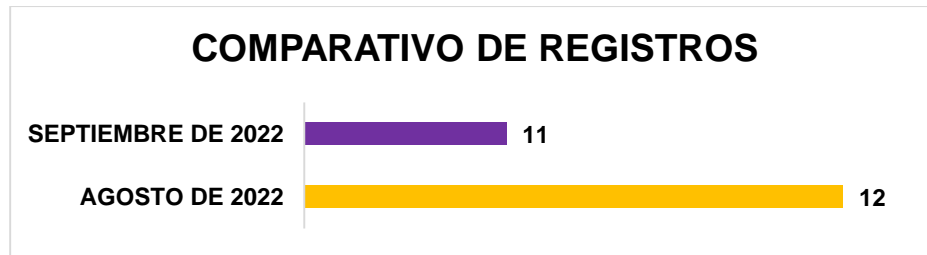
Gráfico No. 18





De manera comparativa, se presenta que para el mes de septiembre de 2022 se reportaron **5** registros MENOS en comparación con el mes anterior.

COMPARATIVO DE REGISTROS	
AGOSTO DE 2022	12
SEPTIEMBRE DE 2022	11



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

Gráfico No. 19





5. CONCLUSIONES

- En términos generales, a 30 de septiembre de 2022 la Corporación presentó un total de **129** PQRSD, con una atención oportuna a 37 registros que corresponden al 28.68% en la atención a los grupos de interés de la entidad.
- La Corporación a corte del 30 de septiembre presentó el 36% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 29% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 7% corresponde a registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 29% 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 35% 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 septiembre de 2022 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 55 registros equivalentes al 43%, seguido por la Sede Territorial Sur con 19 registros reporta un 15%, Entes de Control se recepcionó 16 requerimientos reportando el 12%, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 11 registros asignados reportando el 9%, por parte de los la Secretaria General con 7 reportes representa el 5%, la Oficina Asesora de Planeación con 5 registros reporta el 4% del total ingresado a la entidad, la Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina Asesora Jurídica durante el mes de septiembre no presentaron reporte. Durante el mes de septiembre se reporta un 12% 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 septiembre de 2022, se obtiene que el canal virtual (correo electrónico) fue el canal más utilizado por los distintos grupos de interés de la Corporación para interponer una PQRSD, seguido del canal físico y verbal. El canal de medios de comunicación no reporto PQRSD mientras que los canales de Pagina Web y Telefónico reportaron bajos registros durante el mes del presente informe.
- Es importante destacar que a corte 30 de septiembre de 2022, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – **CORPOGUAJIRA** recepcionó y tramitó **102** registros interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad.
- El área que mayor número de registros asignados presentó fue la Subdirección de Gestión Ambiental, a donde se direccionó un total de 55 PQRSD, logrando una atención del 49% sobre el universo de asuntos de su competencia.
- Se aprecia que la Corporación presenta un nivel de atención en el orden del 37% determinando un 31% de atención de manera oportuna y un 6% de manera extemporánea, se reporta un vencimiento de términos del 25%.
- Se recibieron **21** Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 21% del total de registros en el mes, se reporta un total de **81** 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 79%.

- 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 Virtual (Correo Electrónico con un total de **62** registros representado en un 61%, seguido por el Físico con un total de **35** reportes representado en un 34%, el canal Página Web con un total de 1 registro representa el 1%, el canal Verbal con un total de **4** registros representa el 4%.
- Se reporta que la Corporación registró un total de **16** requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación y otra entidad correspondiente a Banorgánico que, si bien es cierto que no pertenecen a los entes de control, es necesario incluir los datos para poder presentar las estadísticas precisas.
- De acuerdo con la naturaleza del requerimiento y la custodia de la información requerida, el 44% de requerimientos recibidos por parte de los Entes de Control en el mes de septiembre de 2022 se asignó a la Subdirección de Autoridad Ambiental, registros compartidos se reporta un 25%, la Oficina Asesora de Jurídica reporta un 6%, la Secretaria General reporta un 13% y por último tenemos para la Subdirección de Gestión Ambiental reporta un 12%.
- Se observa que el 19% de los requerimientos fueron interpuestos por la Fiscalía General de la Nación, el 19% proviene de la Contraloría General de la República, el 56% de los requerimientos provienen de la Procuraduría General de la Nación y un 6% reporta requerimientos provenientes de otra entidad (Banorgánico).
- Es importante destacar que a 30 de septiembre de 2022 la Corporación logró la respuesta a 8 requerimientos provenientes de los Entes de Control obteniendo el 31% de cumplimiento de forma oportuna, 19% registros atendidos de manera extemporánea, 44% requerimientos se presentan con vencimientos de términos legales y un 6% de registros se encuentran pendiente por respuesta.
- Con relación al mes de septiembre 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.
- En el mes de septiembre de 2022 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **11** reportes por presuntas afectaciones al ambiente distribuidas en distintos sectores del departamento de La Guajira.
- Como se puede apreciar, se presentaron 7 reportes por presuntas afectaciones ambientales asignados para la Subdirección de Autoridad Ambiental representado en un 64% y 4 reportes asignados para la Sede Territorial Sur representado en un 36%.
- Se observa que en el mes de septiembre de 2022 las áreas involucradas tienen la casi totalidad de los registros de Quejas Ambientales con vencimiento de términos y Pendiente por Atención generando gran preocupación debido al impacto negativo que ocasiona en el nivel de satisfacción a nuestros grupos de interés.
- De acuerdo con la información estadística descrita anteriormente, los canales de información para interponer Quejas Ambientales presentaron 4 registros para al canal Verbal, 3 registros para el canal de Correo Electrónico, 2 registros para el canal Telefónico y 1 registro para cada canal (Físico y Redes Sociales).



- 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.
- El D.C **Riohacha, Fonseca y Uribía** fueron los municipios que mayor número de reportes presentaron por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente presentaron en septiembre 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 septiembre de 2022 no se presentaron registros 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