



**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

Vigencia 2022



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

PERIODO: Vigencia 2022

ALCANCE DEL INFORME: El informe contempla el consolidado de datos respecto a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y las Quejas Ambientales interpuestas a través de los diferentes canales de información habilitados por la Corporación Autónoma Regional de La Guajira durante la vigencia 2022.

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 a 31 de Diciembre 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 durante la vigencia 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 los Informe de PQRSD en conjunto con los reportes de Quejas Ambientales por presuntos daños causados a los ecosistemas en su jurisdicción, los cuales en esta ocasión se acumulan con el propósito de obtener un balance general de la gestión en la atención a los grupos de interés una vez finalizada la vigencia 2022.

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.

OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL

Informar el Seguimiento 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 para la vigencia 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.
- ❖ Identificar las Quejas Ambientales originadas por los aspectos ambientales de la Corporación.



- ❖ Presentar conclusiones para la mejora a partir del seguimiento practicado a los procedimientos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales durante la vigencia 2022.



CANALES DE INFORMACIÓN DISPUESTOS PARA LA ATENCIÓN A PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES

El presente reporte corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales, recibidas por la Corporación durante el año 2022 a través de los siguientes canales de información dispuestos al servicio del ciudadano:

Tabla No. 1

Canal Habilitado	Descripción
Ventanilla Única / Recepción	<p>Cada sede de la Corporación cuenta con las instalaciones y el personal capacitado para la recepción de PQRSD y Quejas Ambientales:</p> <p>Las sedes de la Corporación se ubican en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sede Principal: carrera 7 No. 12 – 15 en Riohacha – La Guajira. ➤ Laboratorio Ambiental: Calle 15 No. 11 - 12, diagonal a la terminal de transporte terrestre en la ciudad de Riohacha – La Guajira. ➤ Sede Territorial Sur: kilómetro 1, salida a Barrancas en el municipio de Fonseca – La Guajira (Frente a la Bodega de Postobón).
Página Web Institucional	Portal Institucional www.corpoguajira.gov.co Link PQRSD
Correo Electrónico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> ➤ servicioalcliente@corpoguajira.gov.co ➤ atencionalciudadano@corpoguajira.gov.co
Redes Sociales	@corpoguajira en Facebook, Twitter e Instagram
Líneas Telefónicas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Líneas Fijas: 6057275125, 6057274647, 6057283518 ext.: 141, 173 – 419, 6057285052. ➤ Laboratorio Ambiental 6057285052. ➤ 6057756500 para la Sede Territorial Sur en Fonseca. ➤ Línea Gratuita Nacional 01 8000 954321 ➤ Línea Móvil 3116353704 ➤ Línea Móvil 3116865392 ➤ Línea Móvil 3185858383
Radio	Recepción de información a través del programa radical Ecoguajira
Prensa	Seguimiento a medios de comunicación en los cuales se denuncian situaciones que involucran la gestión de la Corporación
Buzón de Sugerencias	Portal físico para que los grupos de interés puedan depositar sus sugerencias / recomendaciones y observaciones respecto al quehacer de la Corporación



DATOS GENERALES:

De acuerdo con los datos consignados en los formatos adoptados por la Corporación para el registro, trazabilidad y seguimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales, a 31 de diciembre de 2022 la Corporación presenta un universo de **1.453** PQRSD, con una atención oportuna a 698 registros que corresponden al 48.04% en la atención a los grupos de interés de la entidad, una atención extemporánea de 427 registros representado en un 29.39%, se reporta 244 registros representado en un 16.79% con vencimiento de términos legales establecidos y 84 registros figuran pendiente por atención dentro de los términos legales establecidos conformado en un 5.78%.

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

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

Tabla No. 2

ANALISIS GENERAL DE PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES VIGENCIA 2022						
CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	629	326	162	20	1137	84%
PQRSD (Entes de Control)	61	91	35	4	191	80%
QUEJAS AMBIENTALES	8	10	47	60	125	14%
TOTAL	698	427	244	84	1453	
<i>Porcentaje (%)</i>	<i>48,04</i>	<i>29,39</i>	<i>16,79</i>	<i>5,78</i>	<i>100,00</i>	

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

Gráfico No. 1

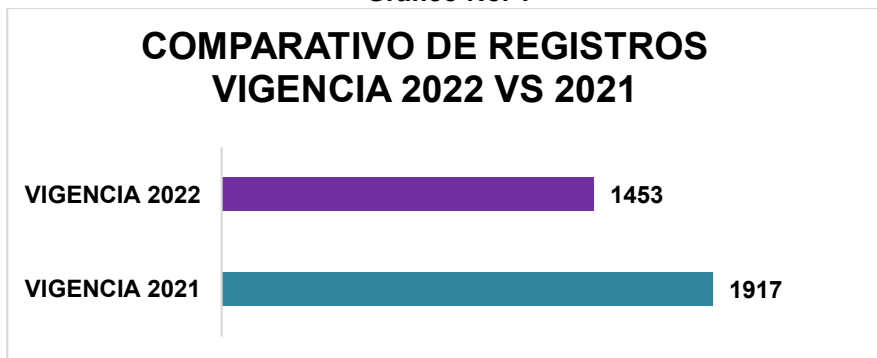


Gráfico No. 2

ATENCIÓN A PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES VIGENCIA 2022



Igualmente, se resalta que, a 31 de diciembre de 2022, la Corporación presenta el 23% de registros sin atención, rubro del cual el 17% corresponden a vencimientos y 6% que aún cursan el trámite dentro de los tiempos legales establecidos.

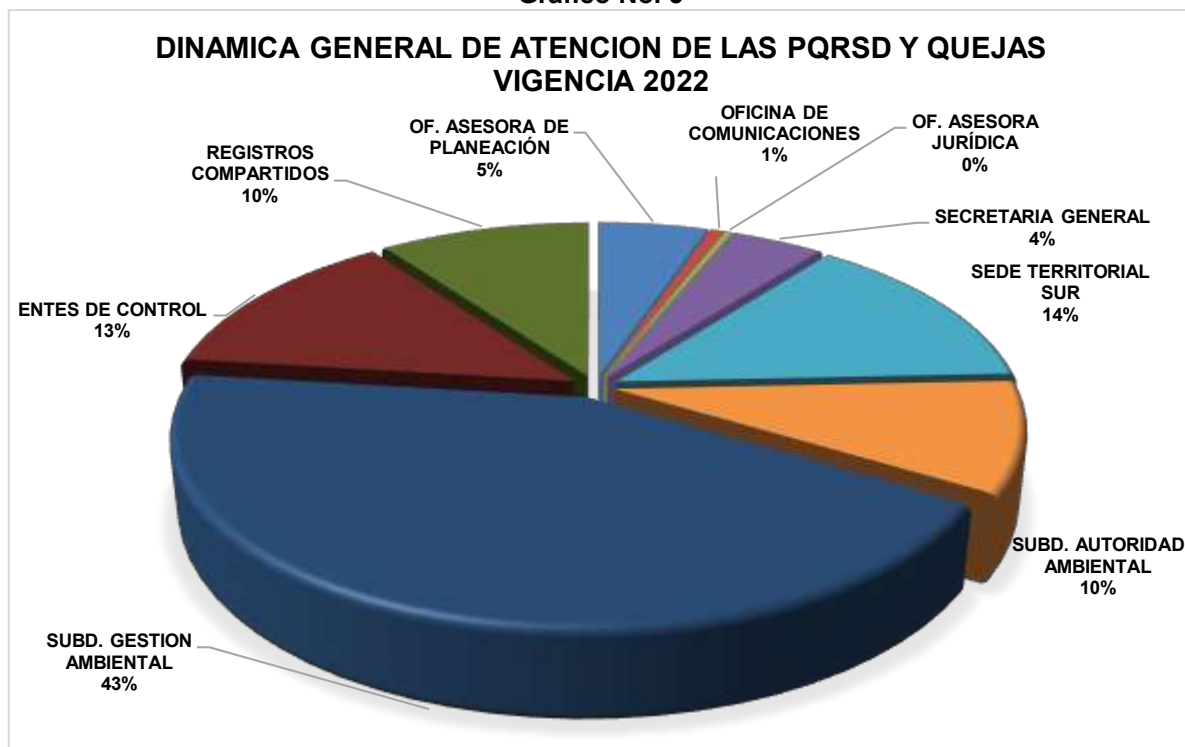
Referente a la distribución general por áreas, se tiene la siguiente representación que indica el nivel de cumplimiento en cada dependencia de la Corporación:

Tabla No. 3

DINAMICA GENERAL DE ATENCION DE LAS PQRSD Y QUEJAS POR AREAS VIGENCIA 2022						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	26	48	0	1	75	99%
OFICINA DE COMUNICACIONES	7	2	0	1	10	90%
OF. ASESORA JURÍDICA	3	1	0	0	4	100%
SECRETARIA GENERAL	46	7	9	1	63	84%
SEDE TERRITORIAL SUR	72	36	60	33	201	54%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	25	23	59	29	136	35%
SUBD. GESTION AMBIENTAL	410	162	53	4	629	91%
ENTES DE CONTROL	61	91	35	4	191	80%
REGISTROS COMPARTIDOS	48	57	28	11	144	73%
TOTAL	698	427	244	84	1453	
Equivalencia en %	48,04	29,39	16,79	5,78	100,00	

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

Gráfico No. 3



En la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales durante la vigencia 2022, se evidenció que el área que mayor cantidad de asignaciones presentó fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 629 registros, equivalentes al 43%, seguido por la Sede Territorial Sur con 201 registros asignados obtuvo el 14% de las asignaciones, %; la Oficina de Control Interno con 191 registros provenientes de los distintos Entes de Control reporta el 13% de los requerimientos, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 136 PQRSD asignadas le corresponden al 10%, la Oficina Asesora de Planeación con 75 registros reporta el 5%, Secretaria General recibió la asignación de 35 PQRSD (4%), la Oficina de Comunicaciones reportó 10 registros a su cargo representado en un 1% mientras que la Oficina Jurídica a donde fueron asignadas 4 registros sobre el universo de PQRSD recibido por la Corporación.

Igualmente se logró el registro de 144 PQRSD y Quejas Ambientales que fueron asignados en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación.

NOTA 1: La estadística descrita en la tabla y grafico No. 3 incluye el total de registros PQRSD y Quejas Ambientales recibidos en la vigencia 2022.



DATOS ESPECÍFICOS:

A continuación, se detallan los datos respecto al informe de la vigencia 2022 en el siguiente orden:

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

- Dinámica de atención de las PQRSD durante la vigencia 2022.
- Canales de información utilizados para interponer una PQRSD durante la vigencia 2022
- Clasificación de las PQRSD durante la vigencia 2022.
- Análisis por área de las PQRSD.

2. Requerimientos proferidos por los Entes de Control.

- Dinámica de atención de las PQRSD interpuestas por los Órganos de Control durante la vigencia 2022.
- Canales de información utilizados por los Órganos de Control para interponer una PQRSD durante la vigencia 2022.
- Clasificación de las PQRSD interpuestas por los Órganos de Control durante la vigencia 2022.
- Análisis por Área en la Atención a los Requerimientos de Entes de Control.

3. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.

- Dinámica de atención a las Quejas Ambientales durante la vigencia 2022.
- Canales de información utilizados para interponer una queja por presunta afectación a los recursos naturales durante la vigencia 2022.
- Afectaciones ambientales reportadas en el departamento de La Guajira durante la vigencia 2022.
- Análisis en la Dinámica de Atención por Área a las Quejas Ambientales.

4. Conclusiones.



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

Una vez consolidada la información PQRSD, es importante destacar que a corte 31 de diciembre de 2022, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y tramitó **1137** registros PQRSD interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad, cifra inferior a la registrada en el mismo periodo de la vigencia 2021 donde se totalizó 1525 PQRSD, es decir 388 registros inferior.

Gráfico No. 4



En lo que respecta a la vigencia 2022 las PQRSD se clasificaron de la siguiente manera:

Tabla No. 4

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	386
SOLICITUDES	750
OTRO	1
TOTAL	1137

Se recibieron 386 Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 34% del total de registros de la vigencia 2022, igualmente se recibieron 750 solicitudes diferentes a los derechos de petición, entre las cuales se encontraron solicitudes de apoyos económicos, donaciones de madera, donaciones de árboles, préstamo del auditorio, acompañamientos, entre otros, los cuales estuvieron representados en el 66% mientras que un 1% represento a otro tipo de requerimientos como invitaciones, notificaciones etc.

Gráfico No. 5



Igualmente, a continuación, se detalla información referente a la asignación interna para la atención de las PQRSD de acuerdo con los siguientes criterios:

Tabla No. 5

DINÁMICA DE ATENCIÓN PQRSD VIGENCIA 2022						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	26	48	0	1	75	99%
OFICINA DE COMUNICACIONES	7	2	0	1	10	90%
OF. ASESORA JURÍDICA	3	1	0	0	4	100%
SECRETARIA GENERAL	46	7	9	1	63	84%
SEDE TERRITORIAL SUR	68	34	42	0	144	71%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	22	15	30	2	69	54%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	409	162	53	4	628	91%
REGISTROS COMPARTIDOS	48	57	28	11	144	73%
TOTAL	629	326	162	20	1137	
<i>Equivalencia en %</i>	<i>55,32</i>	<i>28,67</i>	<i>14,25</i>	<i>1,76</i>	<i>100,00</i>	

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

La información descrita en la tabla No. 5 indica que a pesar que la atención a las PQRSD al 31 de diciembre de 2022 se ubicó en el 83.99% de cumplimiento resaltando que el 55.32% fue de manera oportuna y 28.67% de manera extemporánea, se materializó el riesgo identificado como evento no deseado en el procedimiento: Incumplimiento en la atención de las PQRSD dentro de los términos establecidos por Ley lo cual se observa reflejado en el 14.25% de los registros figuran vencidos por la falta de atención en las áreas a las cuales fueron asignados y un 1.76% se reporta con registros pendientes dentro de los términos legales establecidos.



Igualmente, se aprecia que la Corporación presenta un nivel de oportunidad en la atención en el orden del 55%, muy por debajo del estimativo para la vigencia 2022, cuya meta es el 90%.

Gráfico No. 6

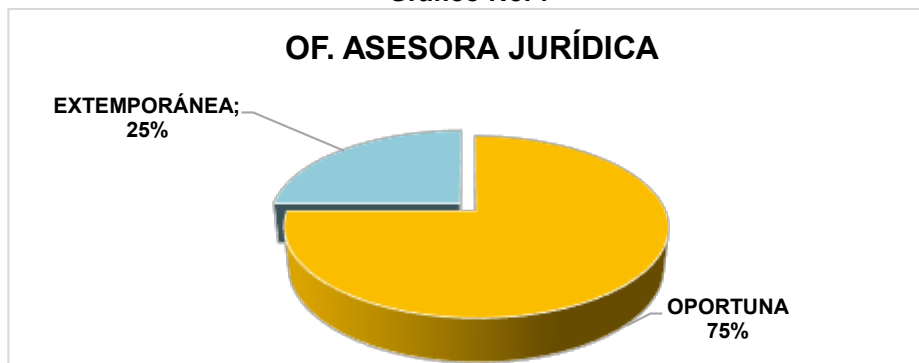


Así mismo, la tabla No. 5 indica que la dinámica de asignación y respectiva atención a las PQRS presenta diferencias significativas, para lo cual a continuación se presenta un análisis por área a fin de señalar el aporte al desarrollo del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS.

1.1. ANÁLISIS PQRS POR ÁREAS

OFICINA JURÍDICA: Es una de las áreas que integran los procesos de apoyo en la Corporación, encargada de la defensa jurídica y la contratación de la Corporación, la cual tuvo a su cargo la atención de 4 PQRS de las cuales fueron tramitadas en su totalidad, indicando que a la fecha de corte logró la atención del 100% de las PQRS que le fueron asignadas.

Gráfico No. 7



SECRETARIA GENERAL: Área que también integra los procesos de apoyo de la Corporación, recibió la asignación de 63 PQRSD relacionadas con la gestión del talento humano, información sobre la ejecución financiera y temas asociados a la donación de madera en estado de decomiso, logró la atención oportuna a 46 de los registros asignados, 7 de manera extemporánea dejando 9 registros con vencimiento de términos y 1 registro pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos, obteniendo el cumplimiento en el orden del 84% a 31 de Diciembre de 2022.

Gráfico No. 8



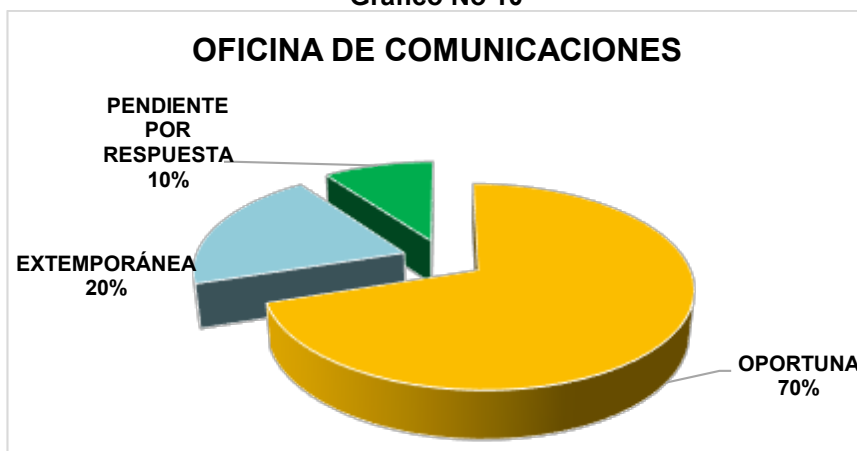
OFICINA DE PLANEACIÓN: Área estratégica de la Corporación, a la cual se designó directamente la atención de 75 PQRSD de las cuales logró atención de 26 registro de manera oportuna y 48 registros en términos extemporáneamente quedando 1 registro pendiente por atención obteniendo el 99% de cumplimiento como se logra apreciar en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 9



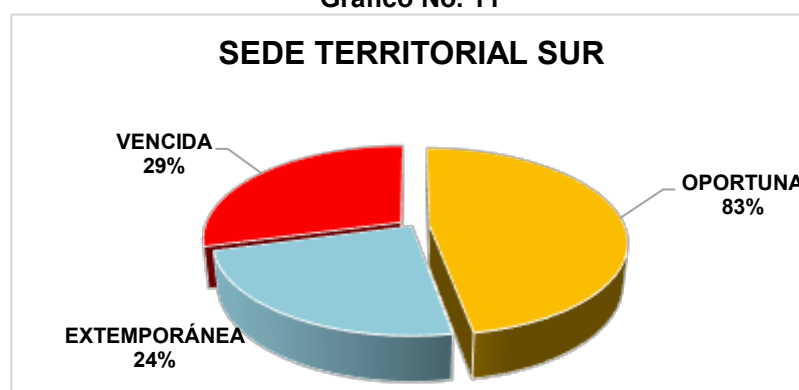
OFICINA DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO: Formando parte de los procesos estratégicos de la Corporación, la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, tuvo a su cargo la atención de solicitudes de apoyo a propuestas de relacionamiento, solicitudes de apoyos donativos, vinculaciones a eventos y asesorías a la ciudadanía sobre los servicios que ofrece la Corporación, que al finalizar la vigencia 2022 totalizaron en 10 PQRSD que fueron atendidas un total de 9 registros quedando 1 registro pendiente dentro de los términos legales establecidos logrando un cumplimiento de 90%.

Gráfico No 10



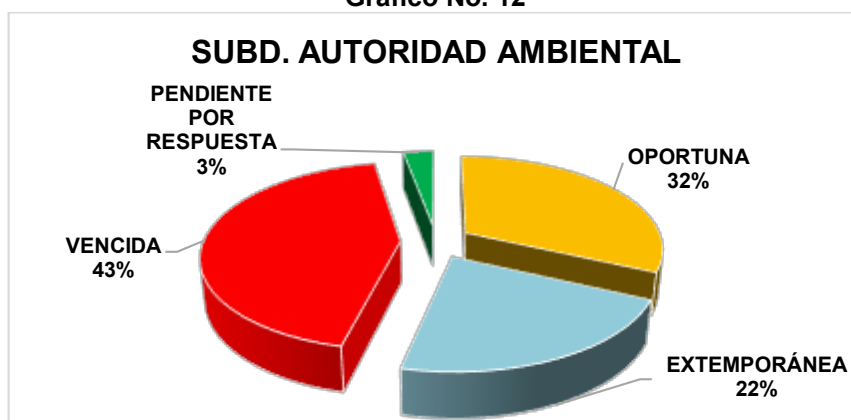
TERRITORIAL SUR: Es un área misional con sede ubicada en el municipio de Fonseca – La Guajira; tuvo a su cargo la atención a 144 PQRSD de las cuales reportó una atención del 71%, con un promedio significativo de registros vencidos en el orden del 29%.

Gráfico No. 11



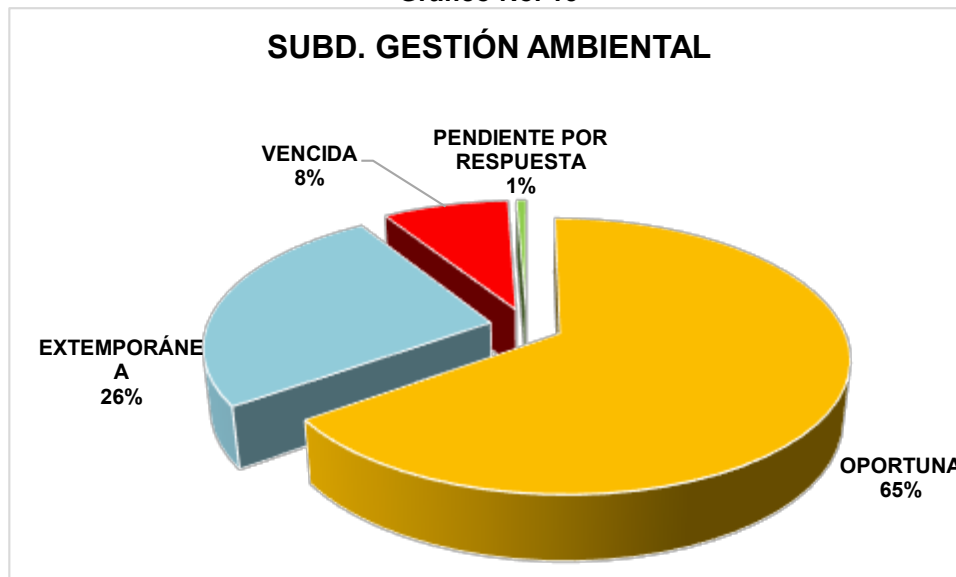
SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL: Área misional de la Corporación a la cual por competencia directa le fueron asignadas 69 PQRSD relacionadas con los temas de licenciamiento y trámites ambientales, evaluación, control y seguimiento ambiental a los permisos y autorizaciones ambientales. Logró la atención del 54% de los registros que recibió por asignación a 31 de diciembre de 2022; sin embargo, con 43% es un área que presentó un alto promedio de vencimientos durante la vigencia.

Gráfico No. 12



SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL: Área misional cuya responsabilidad se focaliza en los proyectos de administración del recurso hídrico, biodiversidad ecosistémica y los temas marino-costeros, referente a los cuales recibió la asignación de 628 PQRSD de los que a 31 de diciembre de 2022 logró atender 571 registros correspondiente al 91%. Durante la vigencia 2022, ésta dependencia registró vencimientos en el orden del 8% y 1% de los registros se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

Gráfico No. 13



REGISTROS COMPARTIDOS: A pesar de las estadísticas antes descritas para cada área, existen PQRSD que fueron asignadas en forma compartida a varias áreas internas de la Corporación en virtud de las características del requerimiento; en este entendido, el universo de registros compartidos fue de 144 PQRSD de las cuales al 31 de diciembre de 2022 se atendieron 105 solicitudes entre oportunas y extemporáneas que corresponden al 73%; sin embargo, a la fecha de corte se registró el 19% de vencimientos en este rubro y un 8% representa pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

Gráfico No. 14

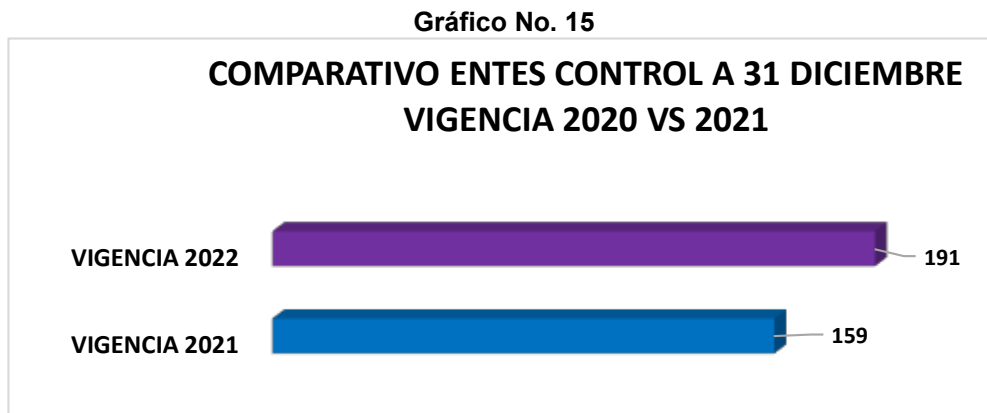




2. REQUERIMIENTOS PROFERIDOS POR LOS ENTES DE CONTROL

A continuación se especifican los datos más relevantes respecto a la atención a las PQRSD interpuestas por los Entes de Control a 31 de diciembre del 2022, indicando que la atención a este tipo de requerimientos 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 se logró observar que la Corporación registró un total de **191** comunicaciones proferidas por Entes de Control como la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación, el Departamento Nacional de Planeación, el Congreso de la República, la Defensoría del Pueblo y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible entre otros; comparado al mismo periodo del año anterior, se observa un aumento de 22 registros apreciables en el siguiente gráfico comparativo:



En lo que refiere a la atención brindada a este grupo de interés durante la vigencia 2022 es preciso indicar que se logró la respuesta a 152 requerimientos de manera oportuna y extemporánea, obteniendo el 80% de cumplimiento, pero con vencimientos en el orden del 18%, lo cual resulta muy riesgoso para los intereses de la Corporación entendiendo la importancia que representa un órgano de control y las sanciones en las que se puede incurrir por la no atención de cualquiera de sus requerimientos y se reporta un 2% de los registros en el término pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

Gráfico No. 16



Seguidamente, se presenta información respecto a la asignación de los requerimientos de los Entes de Control al 31 de diciembre de 2022 así:

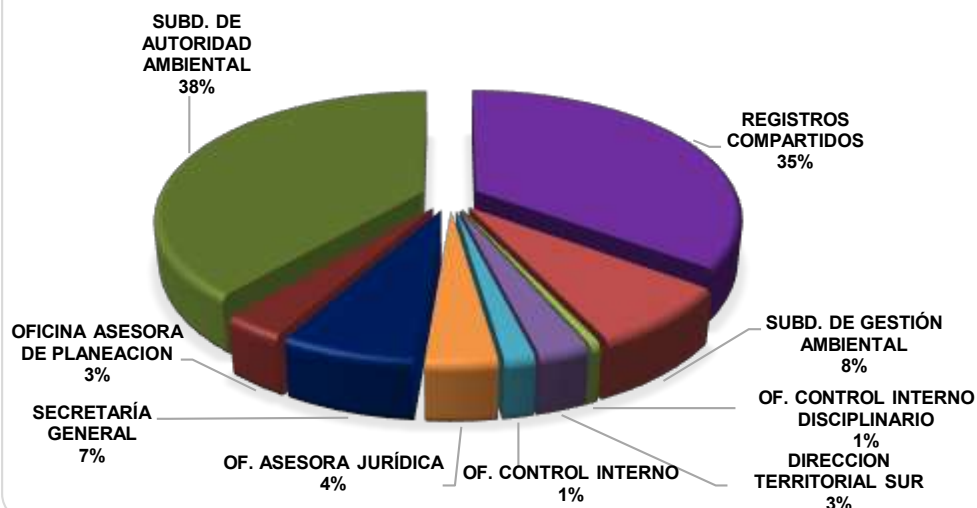
Tabla No. 6

DINÁMICA DE ATENCIÓN ENTES DE CONTROL VIGENCIA 2022						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR RESPUESTA		
REGISTROS COMPARTIDOS	21	34	12	0	67	82%
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	3	9	2	1	15	80%
OF. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	1	100%
DIRECCION TERRITORIAL SUR	0	4	1	0	5	80%
OF. CONTROL INTERNO	2	1	0	0	3	100%
OF. ASESORA JURÍDICA	2	5	0	0	7	100%
SECRETARÍA GENERAL	7	5	1	0	13	92%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	5	0	0	6	100%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	24	28	19	3	74	70%
TOTAL	61	91	35	4	191	
Equivalencia en %	31,94	47,64	18,32	2,09	100,00	

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

Gráfico No. 17

DINÁMICA DE ASIGNACIÓN REQUERIMIENTOS ENTES CONTROL VIGENCIA 2022



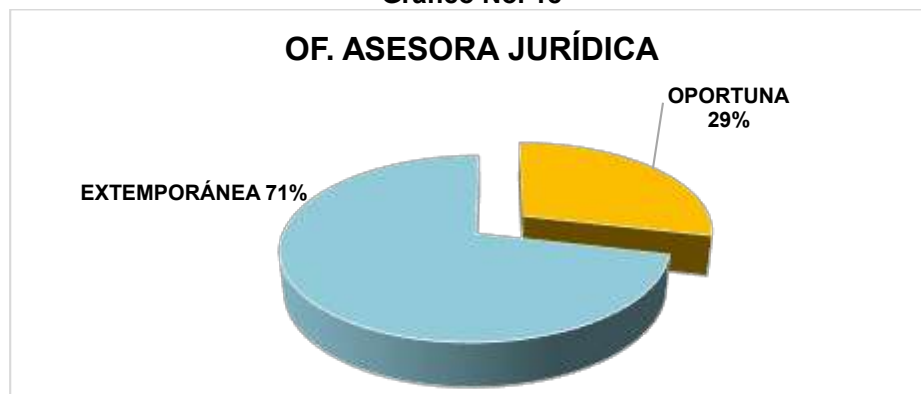
El gráfico No. 16 permite entender que la mayor cantidad de requerimientos provenientes por los Entes de Control fueron asignados a la Subdirección de Autoridad Ambiental, área a la cual se dirigió el 38% de este tipo de solicitudes; le sigue en forma compartida a diferentes áreas de la Corporación con una representación del 35% sobre el total registros, la Subdirección de Gestión Ambiental con el 8%, la Secretaria General con un 7%, la Oficina Asesora Jurídica con el 4%, la Oficina Asesora de Planeación con un 3%, , la sede Territorial Sur a donde fue asignado el 3% por competencia, la Oficina de Control Interno con un 1% al igual que la Oficina de Control Interno Disciplinario.

2.1. ANÁLISIS POR ÁREA EN LA ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL

Respecto a la atención a los requerimientos interpuestos por los Entes de Control, a continuación, se presenta un análisis por área de acuerdo con la dinámica de atención en la vigencia 2022.

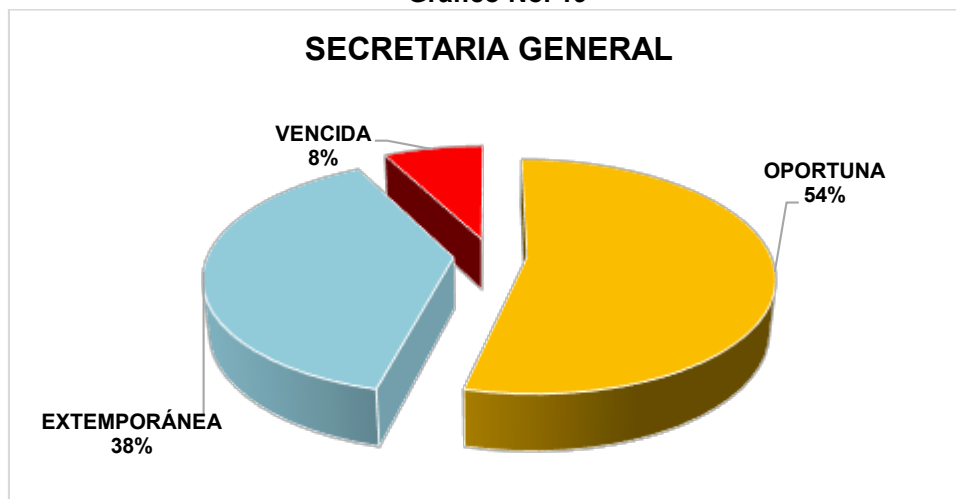
OFICINA ASESORA JURÍDICA: Recibió la asignación de 7 PQRSD proferidas por los Entes de Control, encontrándose que a 31 de diciembre de 2022 logró la atención de todos los registros 2 en término oportuno y 5 de forma extemporánea.

Gráfico No. 18



SECRETARIA GENERAL: Tuvo a su cargo la atención de 13 PQRSD relacionadas con los requerimientos de los Entes de Control de los que a la fecha de corte logró atender 12 registros quedando 1 registros con vencimiento de términos legales establecidos.

Gráfico No. 19



OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN: Ésta dependencia recibió la asignación de 6 requerimientos proferidos por los Entes de Control, los cuales fueron atendidos de la siguiente manera, 83% de manera extemporánea y 17% de manera oportuna como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 20



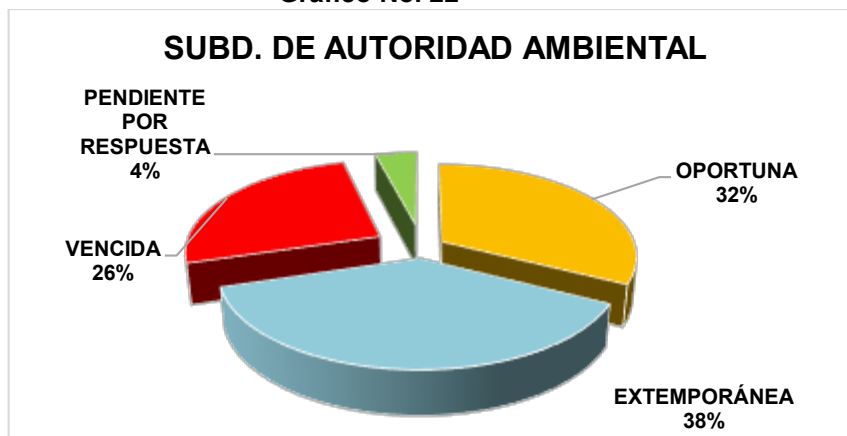
SEDE TERRITORIAL SUR: La sede en Fonseca, recibió la asignación de 5 requerimientos interpuestos por los Entes de Control, de los cuales se obtuvo registro de 4 respuestas extemporáneas y 1 registros con vencimiento de términos legales establecidos como se muestra en la siguiente gráfica.

Gráfico No. 21



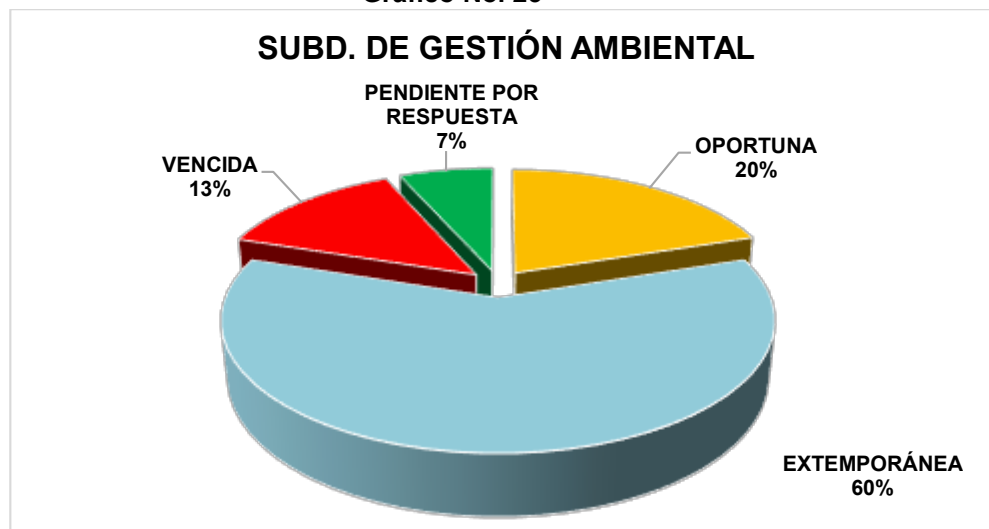
SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL: Recibió la asignación de 74 requerimientos proferidos por los Entes de Control, referente a los que atendió un total de 52, logrando cumplir con la atención al 70%.

Gráfico No. 22



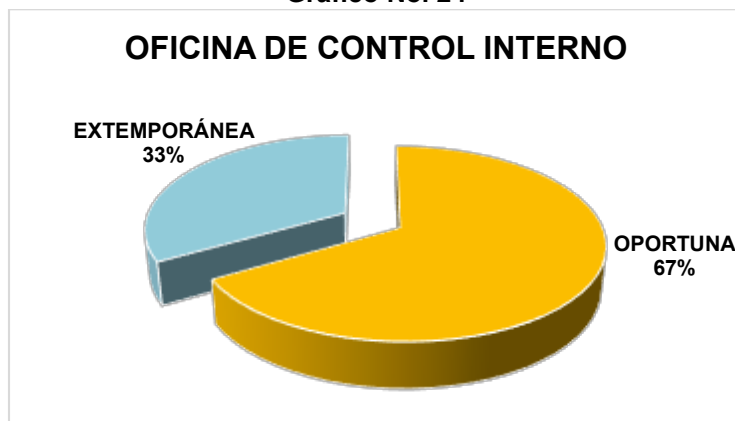
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL: Ésta área obtuvo la asignación directa de 15 requerimientos de los organismos de control y vigilancia, respecto a los cuales logró cumplir con la atención a 12 de ellos, traducidos en el 80% de respuestas; también presenta vencimientos que para la vigencia estuvo alrededor del 13% y un 7% de los registros reportan pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

Gráfico No. 23



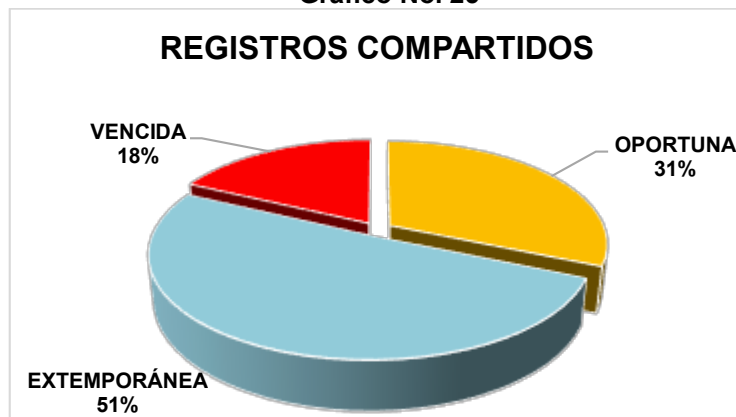
OFICINA DE CONTROL INTERNO: De acuerdo a la importancia del requerimiento, fue asignado 3 registros el cual se tramitaron de la siguiente manera: 2 de forma oportuna y 1 registro de manera extemporánea.

Gráfico No. 24



REGISTROS COMPARTIDOS: Dadas la naturaleza de los requerimientos, la experticia y custodia de la información consultada, fueron asignados 67 registros para su atención en forma compartida, universo del cual se logró atender el 82%, no obstante, también se registró el 18% de registros con vencimientos de los términos legales establecidos.

Gráfico No. 25



OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO: Ésta área tuvo la asignación de 1 registro, el cual, reporta con trámite oportuno como se ilustra en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 26

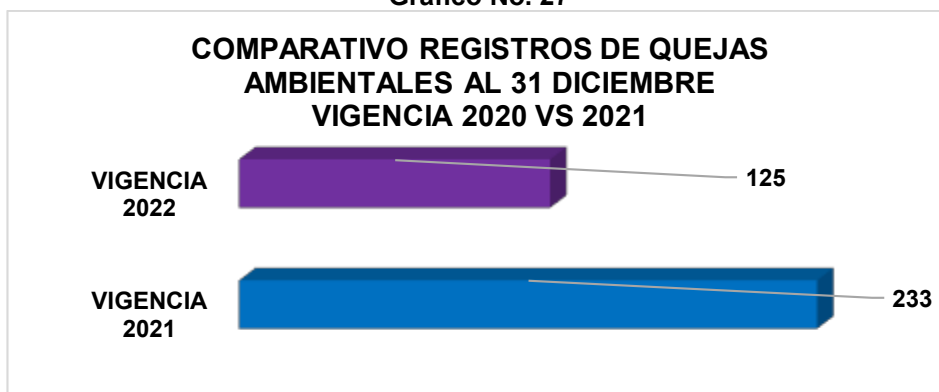


3. QUEJAS POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES - VIGENCIA 2020

Durante la vigencia 2022, el procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **125** 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 y que se encuentra compartido internamente a través de Google Drive.

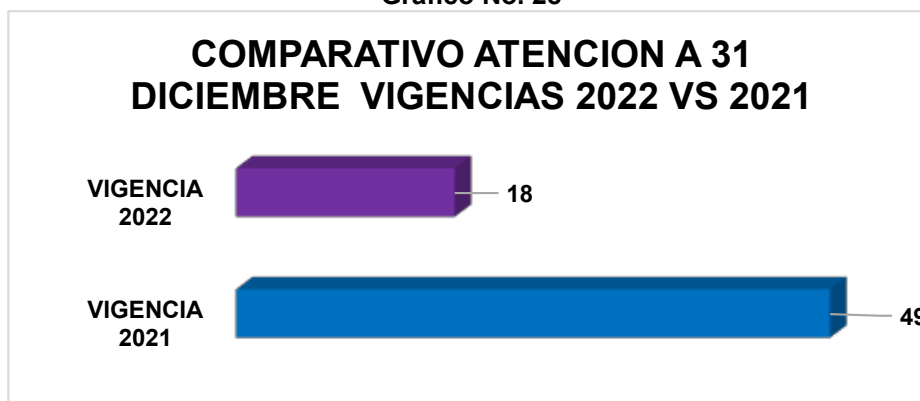
En comparación con el mismo periodo de la vigencia 2021, es necesario indicar que se registró una reducción significativa (108 registros) en los reportes de afectaciones ambientales, lo cual se puede considerar como un indicador de concientización por parte de la ciudadanía ante el ejercicio de la Autoridad Ambiental.

Gráfico No. 27



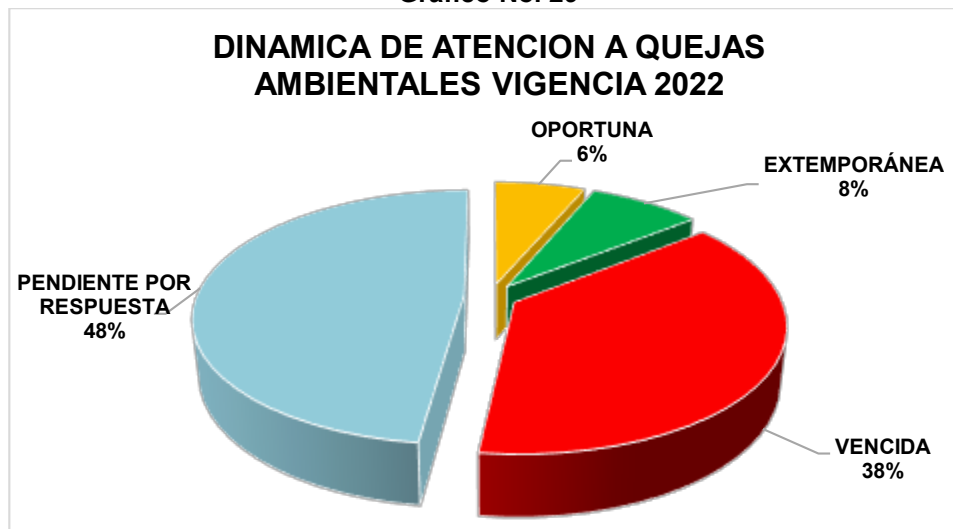
En términos de atención a los casos registrados en la vigencia 2022, es importante señalar que se ha reducido drásticamente la capacidad de atención a las Quejas Ambientales respecto al mismo periodo del año anterior donde solamente se logró la atención de 18 casos frente a los 49 reportados a 31 de Diciembre de 2021 como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 28



De acuerdo con lo antes mencionado, es importante señalar que a 31 de diciembre de 2022 la Corporación atendió el 14% de los casos informados por la ciudadanía.

Gráfico No. 29



Es preocupante la cantidad de registros que a 31 de diciembre de 2022 presentan el término de vencimiento de términos legales establecidos y pendiente por atención, los cuales totalizan el 86% sobre el universo de denuncias ambientales informadas por la ciudadanía y afectan lógicamente en la reducción de la capacidad de respuesta de la Corporación en la vigencia 2022.

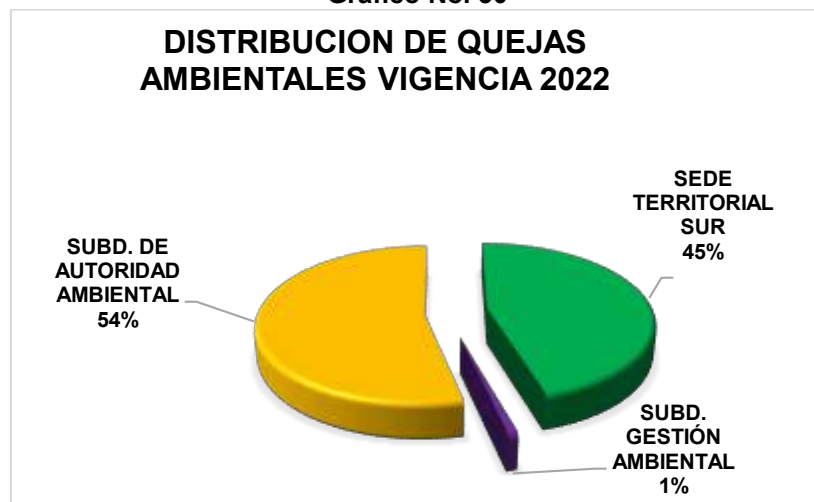
A continuación, se presentan los datos descriptivos sobre la atención a las Quejas Ambientales durante el año 2022 y posteriormente se realizará un análisis respecto al aporte de cada área asignada.

Tabla No. 7

DINÁMICA DE ATENCIÓN QUEJAS VIGENCIA 2022						
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCION		
SEDE TERRITORIAL SUR	4	2	18	33	57	11%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	1	0	0	0	1	100%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	3	8	29	27	67	16%
TOTAL	8	10	47	60	125	
Equivalencia en %	6,40	8,00	37,60	48,00	100,00	

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

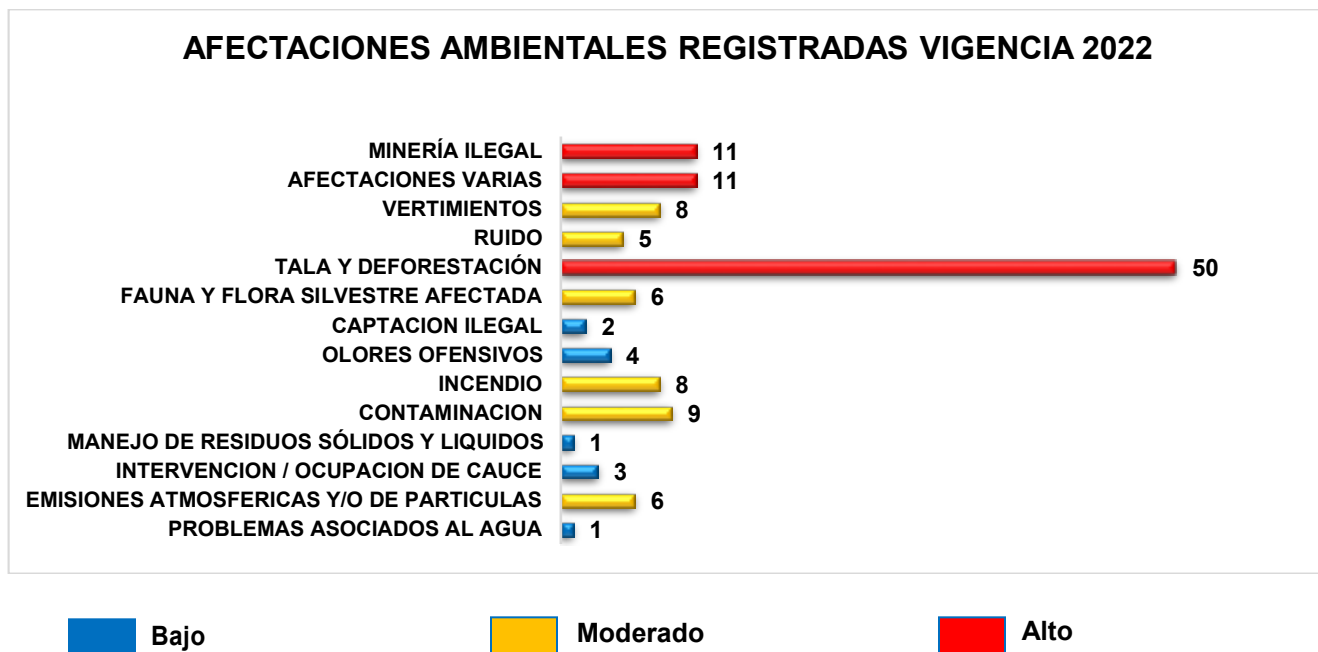
Gráfico No. 30



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

Las afectaciones ambientales registradas en la vigencia 202 totalizan **125** que fueron clasificadas de acuerdo con el tipo de afectación denunciado por el ciudadano y que corresponden con el siguiente gráfico:

Gráfico No. 31



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** se muestra como la afectación al ecosistema que mayor número de reportes presenta y que por tanto es la principal dificultad que debe atacarse a fin de garantizar la sostenibilidad ecosistémica de la región.

De otro lado, es necesario señalar que el **Distrito de Riohacha** registró el mayor número de reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente, lo cual puede obedecer a que es la ciudad donde se encuentra ubicada la sede principal de **CORPOGUAJIRA**, donde mayor cantidad de público reside y donde mayormente se han difundido los mensajes para la preservación de los ecosistemas.

Gráfico No. 32

**AFECTACIONES AMBIENTALES POR MUNICIPIOS VIGENCIA
2022**

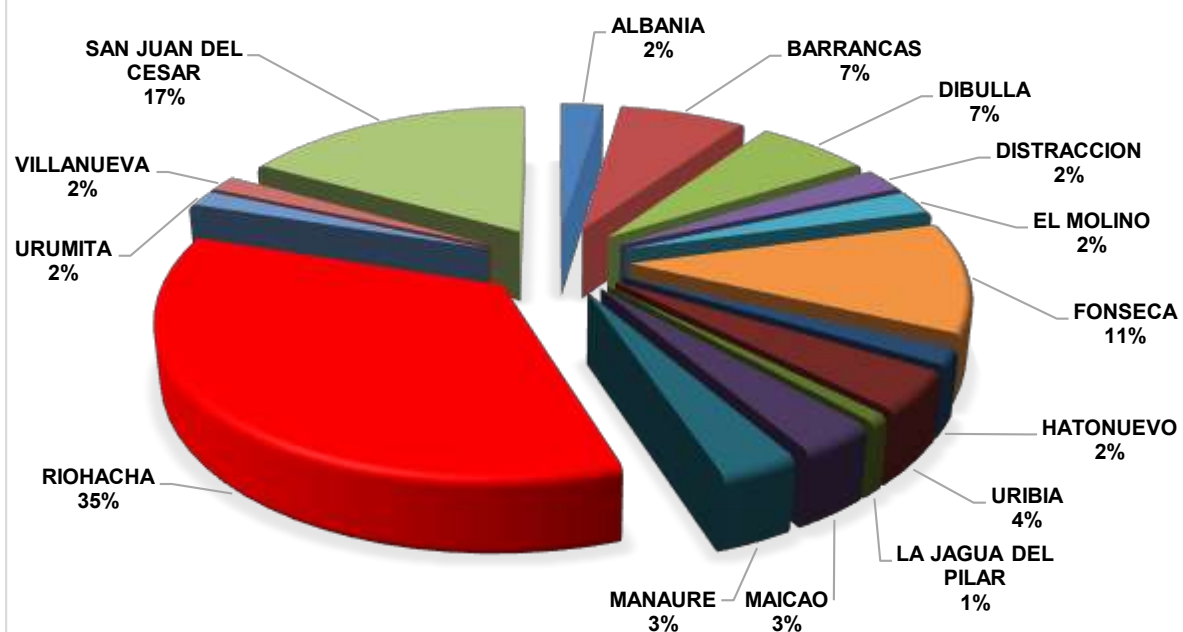




Tabla No. 8

MUNICIPIO	AFECTACIONES AMBIENTALES DETALLADAS POR MUNICIPIOS VIGENCIA 2022														TOTAL
	PROBLEMAS ASOCIADOS AL AGUA	EMISIONES ATMOSFERICAS Y/O DE PARTICULAS	INTERVENCION / OCUPACION DE CAUCE	MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIQUIDOS	CONTAMINACION	INCENDIO	OLORES OFENSIVOS	CAPTACION ILEGAL	FAUNA Y FLORA SILVESTRE AFECTADA	TALA Y DEFORESTACIÓN	RUIDO	VERTIMIENTOS	AFECTACIONES VARIAS	MINERÍA ILEGAL	
ALBANIA										1		1	1		3
BARRANCAS		1				2				4			1	1	9
DIBULLA					1		1		1	1	1		1	2	8
DISTRACCION			1									1	1		3
EL MOLINO										3					3
FONSECA				1		2				9				2	14
HATONUEVO		1								1					2
URIBIA					2							2		1	5
LA JAGUA DEL PILAR						1									1
MAICAO							1		1	2					4
MANAURE										1		1	2		4
RIOHACHA		3	1		6	2	2	1	3	13	4	1	4	4	44
URUMITA										2					2
VILLANUEVA										1				1	2
SAN JUAN DEL CESAR	1	1	1			1		1	1	12		2	1		21
TOTAL	1	6	3	1	9	8	4	2	6	50	5	8	11	11	125

Como se puede apreciar, en la Tabla No. 8 se observa las afectaciones ambientales detalladas por municipios, en la cual, se detalla que municipios reportaron afectaciones, así como también se observa la totalidad de afectaciones ambientales durante la vigencia del año 2022.

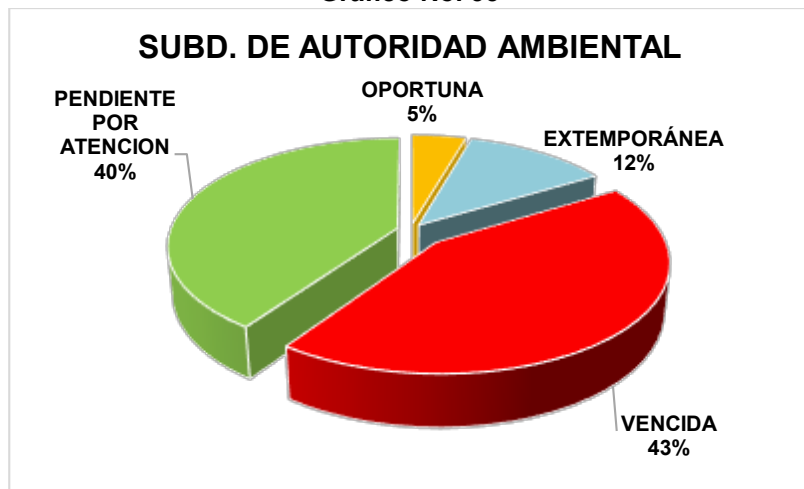
Se puede observar que los municipios con mayores afectaciones ambientales durante el año 2022 fueron el D.C Riohacha y los municipios de Barrancas, Uribía, Fonseca, Dibulla y San Juan del Cesar, así como también se puede observar que la afectación con mayor número de reportes fue la Tala Urbana de Árboles y Deforestación de Bosques como se mencionó anteriormente.

3.2. ANÁLISIS EN LA DINÁMICA DE ATENCIÓN POR ÁREA A LAS QUEJAS AMBIENTALES.

Seguidamente, se presenta el panorama de la atención a las Quejas Ambientales por cada área, así:

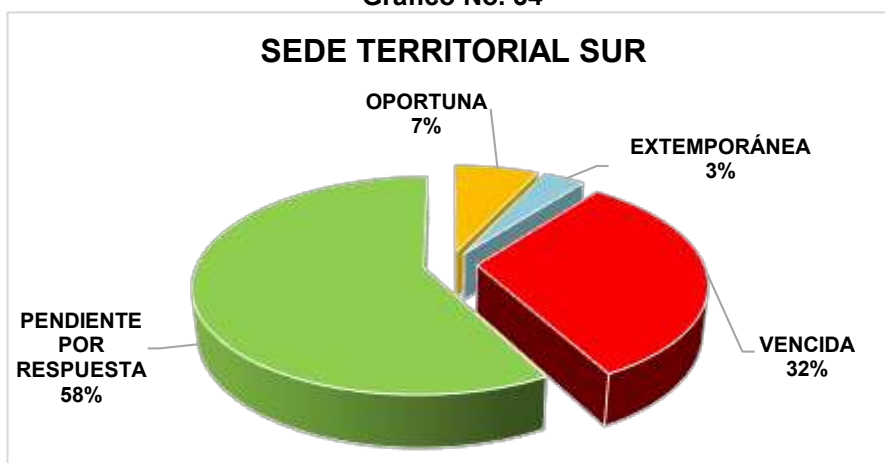
SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL: Área misional, principal receptora de las Quejas Ambientales con 67 registros. A 31 de diciembre de 2022 logró atender 11 reportes ciudadanos que corresponden al 17% sobre el total de registros directamente asignados y un 83% de los registros se encuentran pendiente por atención y con vencimientos de los términos legales establecidos.

Gráfico No. 33



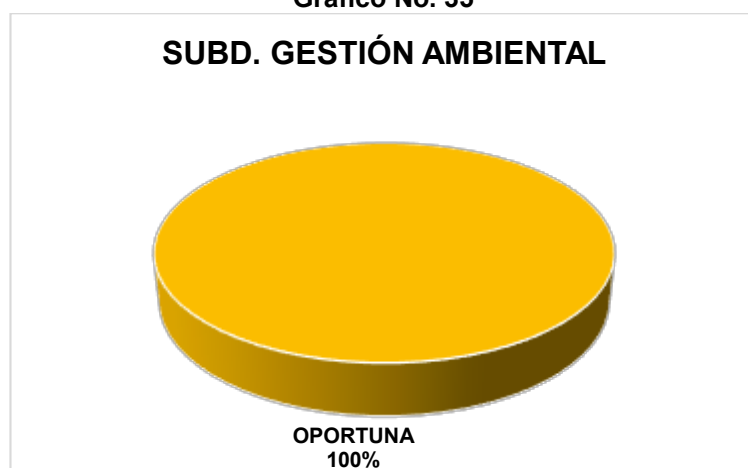
TERRITORIAL SUR: Sede misional de la Corporación que recibió la asignación directa de 57 reportes de afectaciones ambientales de los que logró atender 10% correspondientes con los 6 registros atendidos durante el año 2022; no obstante, es un área que presentan un 90% de los registros pendiente por atención y con vencimientos de los términos legales establecidos a los que es importante dar prioridad para garantizar la preservación de los recursos naturales y la satisfacción de la ciudadanía.

Gráfico No. 34



SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL: Área misional de la Corporación, que tuvo a su cargo la atención a 1 Queja Ambiental, la cual, el área encargada dio trámite oportuno a la misma.

Gráfico No. 35



4. CONCLUSIONES

- En términos generales, a 31 de diciembre de 2022 la Corporación presenta un universo de 1.453 PQRSD, con una atención oportuna a 698 registros que corresponden al 48.04% en la atención a los grupos de interés de la entidad, una atención extemporánea de 427 registros representado en un 29.39%, se reporta 244 registros representado en un 16.79% con vencimiento de términos legales establecidos y 84 registros figuran pendiente por atención dentro de los términos legales establecidos conformado en un 5.78%.
- En la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales durante la vigencia 2022, se evidenció que el área que mayor cantidad de asignaciones presentó fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 629 registros, equivalentes al 43%, seguido por la Sede Territorial Sur con 201 registros asignados obtuvo el 14% de las asignaciones, %; la Oficina de Control Interno con 191 registros provenientes de los distintos Entes de Control reporta el 13% de los requerimientos, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 136 PQRSD asignadas le corresponden al 10%, la Oficina Asesora de Planeación con 75 registros reporta el 5%, Secretaría General recibió la asignación de 35 PQRSD (4%), la Oficina de Comunicaciones reportó 10 registros a su cargo representado en un 1% mientras que la Oficina Jurídica a donde fueron asignadas 4 registros sobre el universo de PQRSD recibido por la Corporación. Igualmente se logró el registro de 144 PQRSD y Quejas Ambientales que fueron asignados en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación.
- Es importante destacar que a corte 31 de diciembre de 2022, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y tramitó 1137 registros PQRSD interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad, cifra inferior a la registrada en el mismo periodo de la vigencia 2021 donde se totalizó 1525 PQRSD, es decir 388 registros inferior.
- Se recibieron 386 Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 34% del total de registros de la vigencia 2022, igualmente se recibieron 750 solicitudes diferentes a los derechos de petición, entre las cuales se encontraron solicitudes de apoyos económicos, donaciones de madera, donaciones de árboles, préstamo del auditorio, acompañamientos, entre otros, los cuales estuvieron representados en el 66% mientras que un 1% represento a otro tipo de requerimientos como invitaciones, notificaciones etc.
- A pesar que la atención a las PQRSD al 31 de diciembre de 2022 se ubicó en el 83.99% de cumplimiento resaltando que el 55.32% fue de manera oportuna y 28.67% de manera extemporánea, se materializó el riesgo identificado como evento no deseado en el procedimiento: Incumplimiento en la atención de las PQRSD dentro de los términos establecidos por Ley lo cual se observa reflejado en el 14.25% de los registros figuran vencidos por la falta de atención en las áreas a las cuales fueron asignados y un 1.76% se reporta con registros pendientes dentro de los términos legales establecidos.
- Se logró observar que la Corporación registró un total de 191 comunicaciones proferidas por Entes de Control como la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación, el Departamento Nacional de Planeación, el Congreso de la República, la Defensoría del Pueblo y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible entre otros; comparado al mismo periodo del año anterior, se observa un aumento de 22 registros



- En lo que refiere a la atención brindada a este grupo de interés durante la vigencia 2022 es preciso indicar que se logró la respuesta a 152 requerimientos de manera oportuna y extemporánea, obteniendo el 80% de cumplimiento, pero con vencimientos en el orden del 18%, lo cual resulta muy riesgoso para los intereses de la Corporación entendiendo la importancia que representa un órgano de control y las sanciones en las que se puede incurrir por la no atención de cualquiera de sus requerimientos y se reporta un 2% de los registros en el término pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- Se aprecia que la mayor cantidad de requerimientos provenientes por los Entes de Control fueron asignados a la Subdirección de Autoridad Ambiental, área a la cual se dirigió el 38% de este tipo de solicitudes; le sigue en forma compartida a diferentes áreas de la Corporación con una representación del 35% sobre el total registros, la Subdirección de Gestión Ambiental con el 8%, la Secretaria General con un 7%, la Oficina Asesora Jurídica con el 4%, la Oficina Asesora de Planeación con un 3%, , la sede Territorial Sur a donde fue asignado el 3% por competencia, la Oficina de Control Interno con un 1% al igual que la Oficina de Control Interno Disciplinario.
- Durante la vigencia 2022, el procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de 125 reportes por presuntas afectaciones al ambiente distribuidas en distintos sectores del departamento de La Guajira.
- En comparación con el mismo periodo de la vigencia 2021, es necesario indicar que se registró una reducción significativa (108 registros) en los reportes de afectaciones ambientales, lo cual se puede considerar como un indicador de concientización por parte de la ciudadanía ante el ejercicio de la Autoridad Ambiental.
- En términos de atención a los casos registrados en la vigencia 2022, es importante señalar que se ha reducido drásticamente la capacidad de atención a las Quejas Ambientales respecto al mismo periodo del año anterior donde solamente se logró la atención de 18 casos frente a los 49 reportados a 31 de diciembre de 2021.
- Es preocupante la cantidad de registros que a 31 de diciembre de 2022 presentan el término de vencimiento de términos legales establecidos y pendiente por atención, los cuales totalizan el 86% sobre el universo de denuncias ambientales informadas por la ciudadanía y afectan lógicamente en la reducción de la capacidad de respuesta de la Corporación en la vigencia 2022.
- De acuerdo a la cantidad de registros y clasificación de los mismos, es necesario manifestar que la Deforestación de Bosques y Tala Urbana de Árboles se muestra como la afectación al ecosistema que mayor número de reportes presenta y que por tanto es la principal dificultad que debe atacarse a fin de garantizar la sostenibilidad ecosistémica de la región.
- Es necesario señalar que el Distrito de Riohacha registró el mayor número de reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente, lo cual puede obedecer a que es la ciudad donde se encuentra ubicada la sede principal de CORPOGUAJIRA, donde mayor cantidad de público reside y donde mayormente se han difundido los mensajes para la preservación de los ecosistemas.
- Se puede observar que los municipios con mayores afectaciones ambientales durante el año 2022 fueron el D.C Riohacha y los municipios de Barrancas, Uribía, Fonseca, Dibulla y San Juan del Cesar.



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