



**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
Diciembre 2022



PRESENTACIÓN

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

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

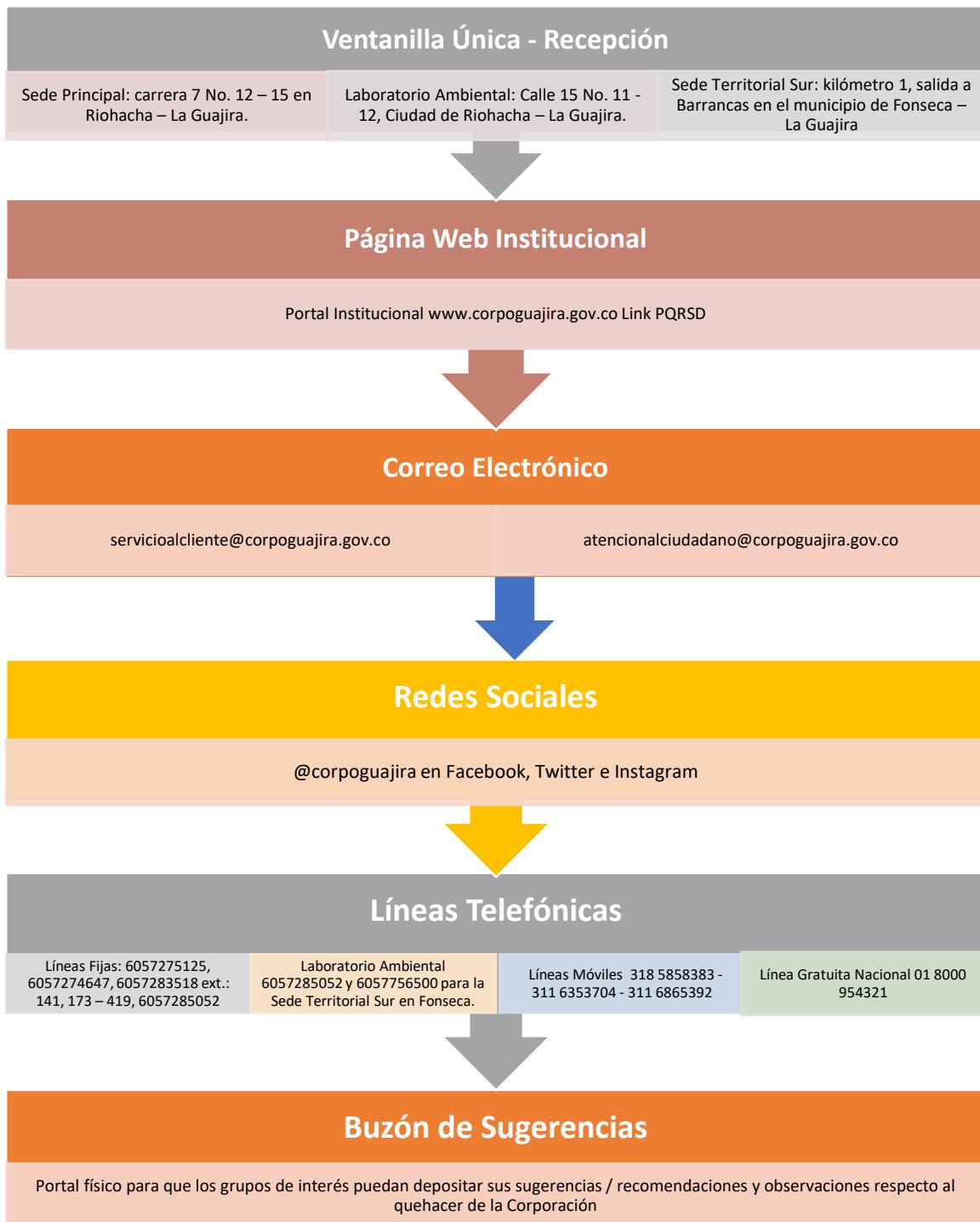
El seguimiento se realiza sobre las respuestas informadas mensualmente por parte de cada área responsable, con el apoyo en el módulo de seguimiento del Sistema de Información para Comunicaciones Oficiales – SICO y verificación física de la atención por medio del registro de actuaciones en las matrices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

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

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



CANALES DE ATENCIÓN CORPOGUAJIRA



DATOS GENERALES:

De acuerdo con los datos consignados en los formatos adoptados por la Corporación para el registro, trazabilidad y seguimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales, a 31 de diciembre de 2022 la Corporación presentó un total de **69** PQRSD, con una atención oportuna a 21 registros que corresponden al 30.43% en la atención a los grupos de interés de la entidad.

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

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

Tabla No. 1

CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCIÓN		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	19	0	14	18	51	37%
PQRSD (Entes de Control)	2	2	4	2	10	40%
QUEJAS AMBIENTALES	0	0	3	5	8	0%
TOTAL	21	2	21	25	69	
<i>Porcentaje (%)</i>	30,43	2,90	30,43	36,23	100,00	

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

Gráfico No. 1

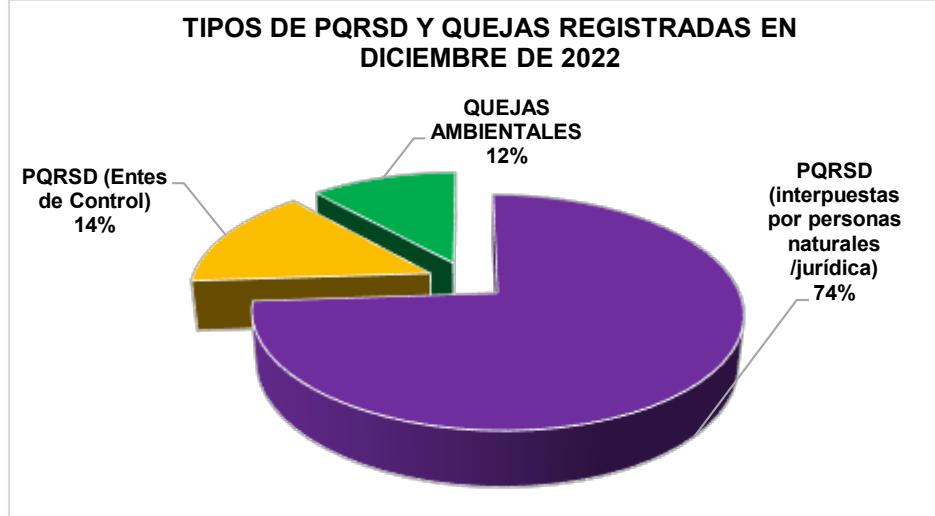
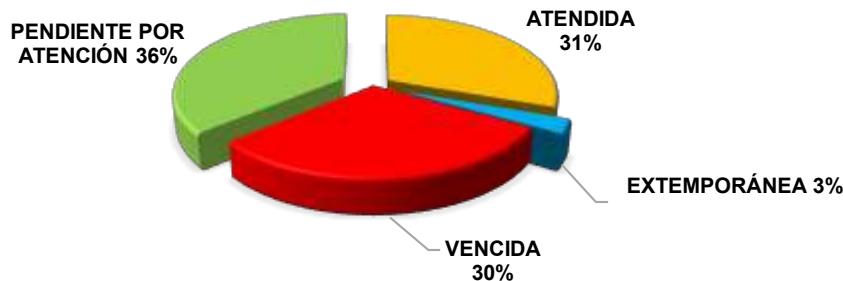


Gráfico No. 2

ATENCIÓN GENERAL A PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES EN DICIEMBRE DE 2022



La Corporación a corte del 31 de diciembre presentó el 34% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 31% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 3% corresponde a registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 30% de registros figuran sin atención, lo cual resulta muy riesgoso en virtud de las consecuencias disciplinarias que esta situación puede acarrear para funcionarios y para la Corporación en general, de igual manera se reporta el 36% reporta pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

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

Tabla No. 2

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	REGISTROS PENDIENTES		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	0	1	1	0%
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	0	0	1	1	0%
OF. ASESORA JURÍDICA	0	0	0	0	0	N/A
SECRETARIA GENERAL	7	0	6	1	14	50%
SEDE TERRITORIAL SUR	2	0	6	2	10	20%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	0	0	1	8	9	0%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	9	0	4	8	21	43%
ENTES DE CONTROL	2	2	4	2	10	40%
REGISTROS COMPARTIDOS	1	0	0	2	3	33%
TOTAL	21	2	21	25	69	
Equivalencia en %	30,43	2,90	30,43	36,23	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 diciembre de 2022 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 21 registros equivalentes al 30%, seguido Secretaría General con 14 reportes representa el 20%, la Sede Territorial Sur con 10 registros reporta un 15%, Entes de Control recepcionó 10 requerimientos reportando el 15%, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 9 registros asignados reportando el 13%, %, la Oficina Asesora de Planeación con 1 registro reporta el 2% del total ingresado a la entidad, la Oficina de Comunicaciones reporta 1 registro representado en un 1% mientras que la Oficina Asesora Jurídica durante el mes de diciembre no presento reporte.

Durante el mes de diciembre se reporta un 4% 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 diciembre de 2022, se obtiene que el canal virtual (correo electrónico) fue el canal más utilizado por los distintos grupos de interés de la Corporación para interponer una PQRSD, seguido del canal físico y telefónico. El canal Verbal y de Página Web presentaron bajo reporte mientras que el canal de Medios de Comunicación no reportó 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 diciembre de 2022 en el siguiente orden:

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

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

3. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.

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

4. Conclusiones.

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

Una vez acopiada la información PQRSD recibida por la Corporación, se procedió con su tratamiento para el adecuado análisis referente a la dinámica de atención, seguimiento y reporte conforme al Procedimiento para la atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD adoptado por esta Corporación. En este sentido, es importante destacar que a corte 31 de diciembre de 2022, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – **CORPOGUAJIRA** recepcionó y trató **51** registros interpuestos por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad.

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

Tabla No. 3

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	0	1	1	0%
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	0	0	1	1	0%
OF. ASESORA JURÍDICA	0	0	0	0	0	N/A
SECRETARIA GENERAL	7	0	6	1	14	50%
SEDE TERRITORIAL SUR	2	0	3	0	5	40%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	0	0	1	5	6	0%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	9	0	4	8	21	43%
REGISTROS COMPARTIDOS	1	0	0	2	3	33%
TOTAL	19	0	14	18	51	
Equivalencia en %	37,25	0,00	27,45	35,29	100,00	

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

Gráfico No. 5

DINÁMICA DE ATENCIÓN PQRSD DICIEMBRE DE 2022





La información descrita en la tabla No. 3 y gráfico No. 5 indica un número de solicitudes pendientes por respuesta representado en un 35% 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 oportuna en el orden del 37%, se reporta un vencimiento de términos del 28%.

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 21 PQRSD, logrando una atención del 43% sobre el universo de asuntos de su competencia.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental para el corte del presente informe reporta que recibió la asignación de 6 registros de los cuales no presenta trámite oportuno a ningún registro, reporta 1 se encuentran vencidos y 5 registros se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- La Sede Territorial Sur tuvo a su cargo la atención de 5 PQRSD, logrando la respuesta oportuna a 2 registros quedando 3 registros vencidos.
- La Oficina Asesora Jurídica no presentó asignaciones.
- La Oficina Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano le fue asignado 1 registro, el cual se encuentra pendiente por atención dentro de los términos legales establecidos.
- La Oficina Asesora de Planeación reporta 1 registro, el cual se encuentra pendiente por atención dentro de los términos legales establecidos.
- Por parte de Secretaría General reporta 14 registros de los cuales se dio trámite a 7 registros, 6 registros reportan con vencimiento y 1 registros reportan pendientes por respuesta.
- Finalmente, es preciso resaltar que durante el mes de diciembre se presentaron 3 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 diciembre de 2022 se presentó la siguiente manera:

Tabla No. 4

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	24
QUEJA	
RECLAMO	
SUGERENCIA	
DENUNCIAS	
OTRAS SOLICITUDES	27
TOTAL	51

Se recibieron **24** Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 47% del total de registros en el mes, se reporta un total de **27** 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 53%.

Gráfico No. 6



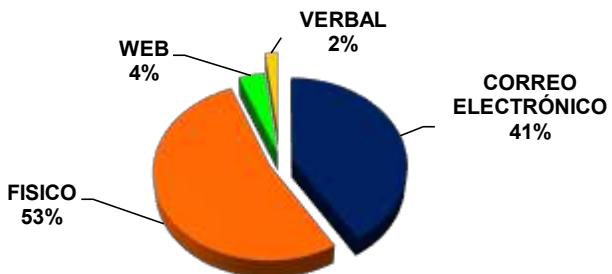
Con relación a los canales utilizados por los distintos grupos de interés para interponer una PQRSD, se presenta a continuación la siguiente información: El canal más utilizado fue el canal Físico con un total de **27** registros representado en un 53%, seguido por el Virtual (Correo Electrónico con un total de **21** reportes representado en un 41%, el canal de página web con 2 registros representa el 4% mientras que el canal Verbal con un total de 1 registro representa el 2%.

Tabla No. 5

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	21
FÍSICO	27
WEB	2
VERBAL	1
TOTAL	51

Gráfico No. 7

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



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

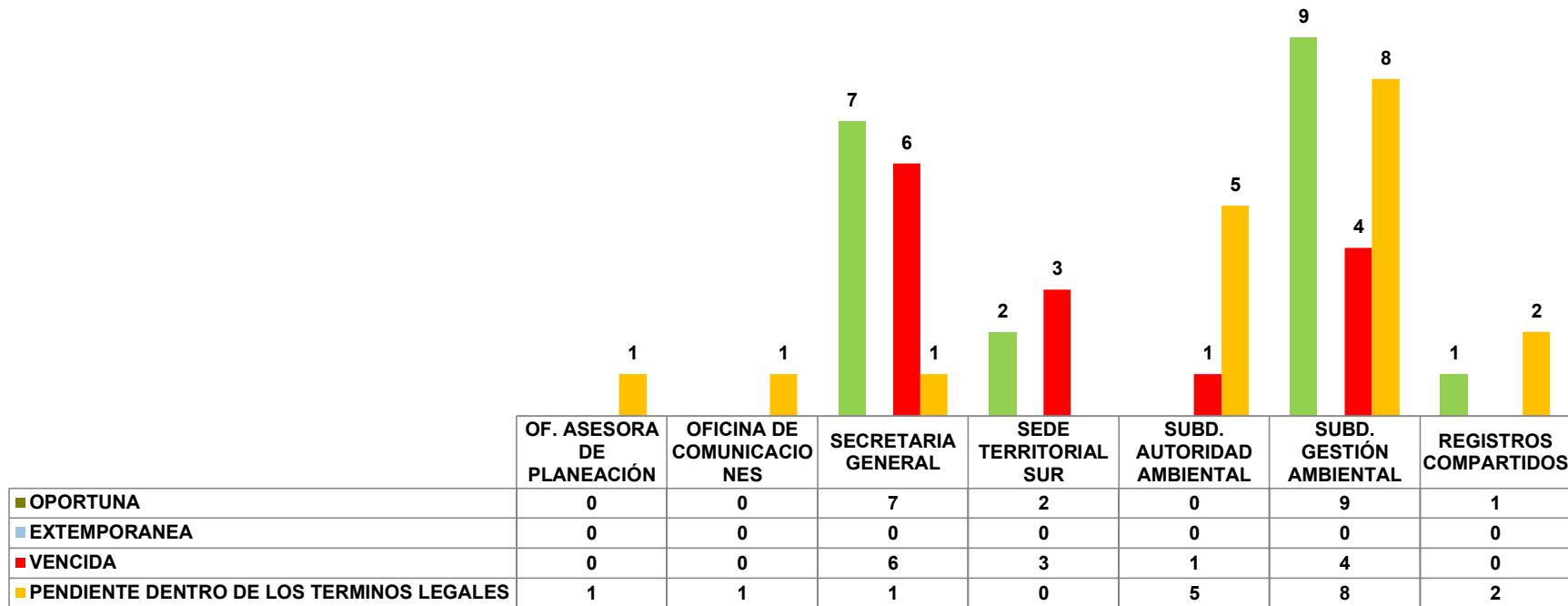
COMPARATIVO DE REGISTROS	
NOVIEMBRE DE 2022	79
DICIEMBRE DE 2022	51



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

Gráfico No. 8

DINÁMICA DE ATENCIÓN POR ÁREAS PQRSD DICIEMBRE 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 diciembre de 2022 se encontró que la Corporación registró un total de **10** requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación y 1 registro proveniente de otra entidad, sin embargo, es necesario identificarlo para obtener las estadísticas precisas.

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

Tabla No.
6

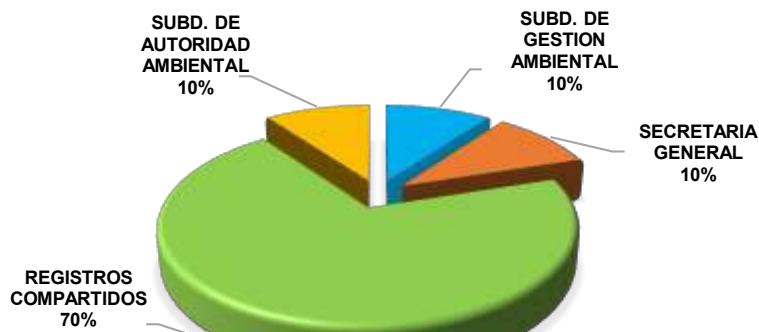
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
SUBD. DE GESTION AMBIENTAL	0	0	0	1	1	0%
SECRETARIA GENERAL	0	0	1	0	1	0%
REGISTROS COMPARTIDOS	2	2	3	0	7	57%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	0	0	0	1	1	0%
TOTAL	2	2	4	2	10	
<i>Equivalencia en %</i>	20,00	20,00	40,00	20,00	100,00	

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

De acuerdo con la naturaleza del requerimiento y la custodia de la información requerida, el 10% de requerimientos recibidos por parte de los Entes de Control en el mes de diciembre de 2022 se asignó a la Subdirección de Autoridad Ambiental, en los registros compartidos se reporta un 70% mientras que la Secretaría General, Subdirección de Gestión Ambiental reportaron un 10% para cada área.

Gráfico No. 9

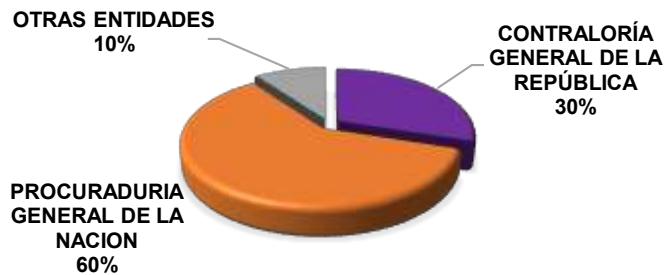
DINÁMICA DE ASIGNACIÓN REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL DICIEMBRE DE 2022



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Gráfico
No. 10

REQUERIMIENTOS DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL DICIEMBRE DE 2022



Se observa que el 30% de los requerimientos proviene de la Contraloría General de la República, el 60% de los requerimientos provienen de la Procuraduría General de la Nación y por último con un 10% se reporta 1 registro proveniente de BANAORGANICOS.

Es importante destacar que a 31 de diciembre de 2022 la Corporación logró la respuesta a 4 requerimientos provenientes de los Entes de Control obteniendo el 20% de cumplimiento de forma oportuna, 20% registros atendidos de manera extemporánea, 40% requerimientos se presentan con vencimientos de términos legales y 20% de los registros se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

Gráfico
No. 11

DINAMICA DE ATENCION ENTES DE CONTROL DICIEMBRE DE 2022



Gráfico
No. 12

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

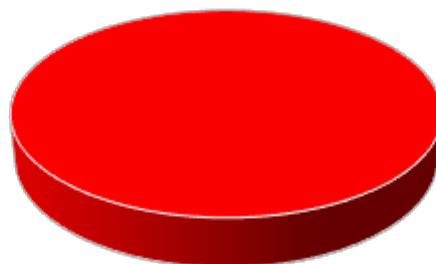


Con relación al mes de diciembre de 2022 el canal virtual fue el único utilizado para reportar solicitudes provenientes de los Entes de Control mientras que la totalidad de los registros ingresados corresponden a solicitudes interpuestas por los entes de control anteriormente reportados.

Gráfico No. 13

CLASIFICACION ENTES DE CONTROL DICIEMBRE DE 2022

SOLICITUD
100%



De manera comparativa, se presenta que para el mes de diciembre de 2022 se reportaron **4** registros **MENOS** en comparación con el mes anterior.

COMPARATIVO DE REGISTROS	
NOVIEMBRE DE 2022	14
DICIEMBRE DE 2022	10



3. QUEJAS AMBIENTALES POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES

En el mes de diciembre de 2022 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **8** reportes por presuntas afectaciones al ambiente distribuidas en distintos sectores del departamento de La Guajira, las cuales fueron registradas en el formato de Trazabilidad y Seguimiento a Quejas Ambientales adoptado por la Corporación.

En términos de atención a los casos registrados en el mes de diciembre 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

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDAS	EXTEMPORANEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCIÓN		
SEDE TERRITORIAL SUR	0	0	3	2	5	0%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	0	0	0	3	3	0%
TOTAL	0	0	3	5	8	
Equivalencia en %	0,00	0,00	37,50	62,50	100,00	

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



Cra. 7 # 12-15, Riohacha - Colombia
Tel: (5) 727 3905 Telefax: (5) 727 3904
Laboratorio: (5) 727 5052 - Fonseca (5) 775 6123
www.corpoguajira.gov.co

Como se puede apreciar, se presentaron 3 reportes por presuntas afectaciones ambientales asignados para la Subdirección de Autoridad Ambiental representado en un 38%, 5 reportes asignados para la Sede Territorial Sur representado en un 62% 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 diciembre de 2022.

Gráfico
No. 14

ASIGNACION DE QUEJAS AMBIENTALES DICIEMBRE DE 2022



Gráfico
No. 15

DINAMICA DE ATENCION QUEJAS AMBIENTALES DICIEMBRE 2022



	SEDE TERRITORIAL SUR	SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL
■ OPORTUNA	0	0
■ EXTEMPORANEA	0	0
■ VENCIDA	3	0
■ PENDIENTE POR ATENCION	2	3

Se observa que en el mes de diciembre de 2022 las áreas involucradas presentan la mayoría 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.



Cra. 7 # 12-15, Riohacha - Colombia

Tel: (5) 727 3905 Telefax: (5) 727 3904

Laboratorio: (5) 727 5052 - Fonseca (5) 775 6123

www.corpoguajira.gov.co

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
FISICO	2
TELEFONO	4
VERBAL	2
TOTAL REGISTROS	8

Gráfico No. 16



De acuerdo con la información estadística descrita anteriormente, los canales de información para interponer Quejas Ambientales presentaron 2 registros para el canal Físico, 4 registros para el canal Telefónico y 2 registros para el canal Verbal.

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

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

Gráfico No. 17

AFECTACIONES AMBIENTALES REGISTRADAS EN EL MES DE DICIEMBRE DE 2022



De acuerdo a la cantidad de registros y clasificación de los mismos, es necesario manifestar que el **Tala y la Deforestación** fueron las afectaciones al ecosistema que mayor número de reporte presentaron, convirtiéndose así en las principales dificultades que debe atacarse a fin de garantizar la sostenibilidad ambiental del departamento.

Otra afectación de importante frecuencia en diciembre de 2022 fueron aquellos casos de afectación relacionado al desarrollo de actividades relacionada a **Afectaciones Varias** debido a la denuncia por afectaciones medioambientales y complicaciones higiénico sanitarias presentada en San Juan del Cesar. También se presentó una afectación relacionada al **Problemas con el uso de Agua** relacionada a un malgasto de agua en la vereda Los Pozos en San Juan del Cesar. La afectación de **Intervención de Cauce** ocasionado por la denuncia por intervención de corriente hídrica en el municipio de Distracción. Otra afectación fue la de **Vertimientos** debido a la denuncia por contaminación de aguas residuales de una vivienda en el municipio de Uribia.

De otro lado, es necesario señalar que el municipio de San Juan del Cesar fue el lugar que mayor número de reportes presentó por presuntas afectaciones a los recursos naturales y al ambiente durante el mes de diciembre de 2022, lo cual puede obedecer a que es una parte del departamento La Guajira que presenta un gran número de población, en la cual, se puede ocasionar mayores afectaciones al ambiente.

Gráfico No. 18

AFECTACIONES AMBIENTALES POR MUNICIPIOS DICIEMBRE DE 2022



De manera comparativa, se presenta que para el mes de diciembre de 2022 se reportó **1** registros **MÁS** en comparación con el mes anterior.

COMPARATIVO DE REGISTROS



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

Gráfico No. 19



Tabla de Asignación de Coordenadas a las Quejas Ambientales año 2022

Item	ID_Evento	Municipio	Fecha_ocurrencia	Fecha_registro	Descripción_evento	Afectación_ambiental	lat_geod	lon_geod	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°59'37.42"O	10.755.405	-72.843.731	PENDIENTE POR ATENCION
2	15070101	Riohacha	12/01/2022	12/01/2022	ENT-100, 2022	Emisiones Atmósfericas	11°31'50.10"N	72°45'45.81"O	11.539.884	-72.912.724	PENDIENTE POR ATENCION
3	150602	Riohacha	12/01/2022	12/01/2022	ENT-101, 2022	Emisiones Atmósfericas	11°31'50.10"N	72°45'45.81"O	11.539.884	-72.912.724	PENDIENTE POR ATENCION
4	150601	Riohacha	12/01/2022	12/01/2022	ENT-102, 2022	Emisiones Atmósfericas	11°28'37.57"N	72°45'45.98"O	11.477.103	-72.906.108	PENDIENTE POR ATENCION
5	150601	Fonseca	31/01/2022	31/01/2022	ENT-112, 2022	Tala	10°50'37.65"N	72°41'52.83"O	10.843.792	-72.798.008	PENDIENTE POR ATENCION
6	150602	Riohacha	1/02/2022	1/02/2022	ENT-113, 2022	Tala	10°50'37.65"N	72°41'52.83"O	10.843.792	-72.798.008	PENDIENTE POR ATENCION
7	150603	Riohacha	1/02/2022	1/02/2022	ENT-451, 2022	Contaminación por vertimientos	11°19'49.32"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 causas	10°51'37.55"N	73° 91.73"O	10.860.431	-73.050.481	PENDIENTE POR ATENCION
9	150624	Uribia	2/02/2022	2/02/2022	ENT-488, 2022	Minería ilegal	11°14'44.98"N	72°40'56.00"O	11.165.625	-73.041.850	PENDIENTE POR ATENCION
10	15070301	Uribia	8/02/2022	8/02/2022	ENT-621, 2022	Contaminación de aguas	11°14'44.98"N	72°40'56.00"O	11.165.625	-73.041.850	PENDIENTE POR ATENCION
11	150604	Riohacha	17/02/2022	17/02/2022	ENT-829, 2022	Contaminación de aguas	11°14'46.21"N	72°59'39.42"O	11.246.169	-72.977.617	PENDIENTE POR ATENCION
12	150605	Albaria	24/02/2022	24/02/2022	ENT-1003, 2022	Afectaciones Varias	11°14'32.09"N	72°40'09.67"O	11.242.247	-72.669.362	PENDIENTE POR ATENCION
13	150606	Riohacha	24/02/2022	24/02/2022	ENT-1004, 2022	Ruido	11°14'32.09"N	72°40'09.67"O	11.242.247	-72.669.362	PENDIENTE POR ATENCION
14	150607	San Juan del Cesar	1/03/2022	1/03/2022	ENT-454, 2022	Flora	10°57'27.98"N	73° 35.93"O	10.957.786	-73.065.535	Atendida mediante SAL-999 del 24/03/2022
15	150608	San Juan del Cesar	1/03/2022	1/03/2022	ENT-455, 2022	Contaminación de aguas	10°49'31.67"N	72°59'55.69"O	10.775.484	-72.934.914	PENDIENTE POR ATENCION
16	150609	Riohacha	1/03/2022	1/03/2022	ENT-456, 2022	Incendio	10°49'32.79"N	72°59'33.04"O	10.825.375	-72.975.844	PENDIENTE POR ATENCION
17	150610	San Juan del Cesar	1/03/2022	1/03/2022	INT-221, 2022	Incendio	10°33'37.86"N	73° 94.90"O	10.952.184	-73.051.110	PENDIENTE POR ATENCION
18	28010302	La Jagua del Pilón	7/03/2022	7/03/2022	ENT-599, 2022	Minería ilegal	10°47'48.83"N	72°40'58.50"O	11.288.330	-72.798.930	PENDIENTE POR ATENCION
19	150611	Riohacha	7/03/2022	7/03/2022	ENT-600, 2022	Tala	10°47'49.83"N	72°40'58.50"O	11.288.330	-72.798.930	PENDIENTE POR ATENCION
20	28010303	El Molino	27/02/2022	27/02/2022	ENT-1057, 2022	Tala	10°42'47.19"N	73° 95.92"O	10.713.108	-73.082.200	PENDIENTE POR ATENCION
21	28010304	San Juan del Cesar	28/02/2022	28/02/2022	ENT-1058, 2022	Olores ofensivos	11°20'43.21"N	72°41'12.79"O	11.349.447	-72.688.114	PENDIENTE POR ATENCION
22	15070103	Riohacha	7/03/2022	7/03/2022	ENT-1255, 2022	Tala	10°42'47.19"N	72°41'12.79"O	11.349.447	-72.688.114	PENDIENTE POR ATENCION
23	150612	Riohacha	17/03/2022	17/03/2022	ENT-1256, 2022	Ruido	11°13'51.97"N	72°49'59.65"O	11.231.104	-72.816.265	PENDIENTE POR ATENCION
24	150613	Riohacha	17/03/2022	17/03/2022	ENT-1304, 2022	Afectaciones Varias	11°13'51.97"N	72°49'59.65"O	11.231.104	-72.816.265	PENDIENTE POR ATENCION
25	150614	Riohacha	29/03/2022	29/03/2022	ENT-1356, 2022	Captación ilegal	11°13'55.16"N	72°51' 3.33"O	11.231.989	-72.851.481	PENDIENTE POR ATENCION
26	150615	Riohacha	29/03/2022	29/03/2022	ENT-1357, 2022	Tala	10°56'55.47"N	72°49'18.06"O	10.932.075	-72.817.183	PENDIENTE POR ATENCION
27	150616	Fonseca	1/03/2022	1/03/2022	ENT-1160, 2022	Incendio	10°50'37.65"N	72°47'52.83"O	10.843.793	-72.798.009	PENDIENTE POR ATENCION
28	150617	Riohacha	1/03/2022	1/03/2022	ENT-1161, 2022	Incendio	10°50'39.89"N	72°47'50.31"O	10.844.413	-72.799.808	PENDIENTE POR ATENCION
29	150618	San Juan del Cesar	9/03/2022	9/03/2022	ENT-1304, 2022	Tala	10°52'39.89"N	72°47'50.31"O	10.844.413	-72.799.808	PENDIENTE POR ATENCION
30	150619	San Juan del Cesar	15/03/2022	15/03/2022	ENT-1445, 2022	Tala	10°52'39.89"N	72°47'50.31"O	10.844.413	-72.799.808	PENDIENTE POR ATENCION
31	150620	Barrancas	15/03/2022	15/03/2022	ENT-1446, 2022	Tala	10°51'35.14"N	72°47'51.77"O	10.859.781	-72.987.158	PENDIENTE POR ATENCION
32	150621	El Molino	17/03/2022	17/03/2022	ENT-2324, 2022	Tala	10°52'34.11"N	72°49'26.59"O	10.859.781	-72.710.200	PENDIENTE POR ATENCION
33	150622	San Juan del Cesar	29/03/2022	29/03/2022	ENT-2325, 2022	Tala	10°52'34.11"N	72°49'26.59"O	10.859.781	-72.710.200	PENDIENTE POR ATENCION
34	28010305	San Juan del Cesar	30/03/2022	30/03/2022	ENT-1888, 2022	Incendio	10°48'46.93"N	72°59'08.00"O	10.812.969	-72.702.240	Atendida mediante SAL-1307/19/04/2022
35	150623	San Juan del Cesar	1/04/2022	1/04/2022	ENT-1844, 2022	Captación ilegal	11°15'22.87"N	72°31'44.87"O	11.250.807	-72.526.335	PENDIENTE POR ATENCION
36	150624	San Juan del Cesar	1/04/2022	1/04/2022	ENT-1845, 2022	Tala	10°51'29.25"N	72°49'26.59"O	10.858.556	-72.907.941	PENDIENTE POR ATENCION
37	150625	Fonseca	19/04/2022	19/04/2022	ENT-2228, 2022	Tala	10°51'19.29"N	72°47'52.83"O	10.857.944	-72.705.977	PENDIENTE POR ATENCION
38	28010306	San Juan del Cesar	19/04/2022	19/04/2022	ENT-2234, 2022	Tala	10°48'51.89"N	72°47'56.52"O	10.857.944	-72.705.977	PENDIENTE POR ATENCION
39	28010307	Riohacha	19/04/2022	19/04/2022	ENT-2235, 2022	Tala	10°48'48.97"N	72°47'56.52"O	10.857.944	-72.705.977	PENDIENTE POR ATENCION
40	28010308	Riohacha	18/04/2022	18/04/2022	ENT-2387, 2022	Contaminación de aguas/ Minería ilegal	10°45'51.74"N	72°59'19.04"O	10.769.497	-72.896.742	PENDIENTE POR ATENCION
41	150626	Mansure	19/04/2022	19/04/2022	ENT-2306, 2022	Tala	10°45'51.74"N	72°59'19.04"O	10.769.497	-72.896.742	PENDIENTE POR ATENCION
42	15070105	Mansure	27/04/2022	27/04/2022	ENT-2422, 2022	Tala / Incendio	11°37'30.79"N	72°49'26.29"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°14'49.31"N	72°54'42.21"O	11.233.597	-72.995.058	PENDIENTE POR ATENCION
44	150627	Riohacha	29/04/2022	29/04/2022	ENT-2474, 2022	Afectaciones Varias	11°14'49.31"N	72°54'42.21"O	11.233.597	-72.995.058	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	10.973.012	-72.706.311	PENDIENTE POR ATENCION
46	150629	Distracción	9/05/2022	9/05/2022	ENT-2592, 2022	Afectaciones Varias	10°59'32.99"N	72°51'24.27"O	10.962.497	-72.896.742	PENDIENTE POR ATENCION
47	150629	Riohacha	3/05/2022	3/05/2022	ENT-2534, 2022	Fauna	11°20'28.46"N	72°59'22.12"O	11.341.239	-72.922.811	PENDIENTE POR ATENCION
48	150630	Riohacha	3/05/2022	3/05/2022	ENT-2535, 2022	Tala	10°57'27.98"N	72°49'26.29"O	11.341.239	-72.922.811	PENDIENTE POR ATENCION
49	150631	Riohacha	4/05/2022	4/05/2022	ENT-2587, 2022	Tala	11°26'34.98"N	72°52'83.93"O	11.443.044	-72.917.397	PENDIENTE POR ATENCION
50	150631	Riohacha	19/05/2022	19/05/2022	ENT-2681, 2022	Tala	11°21'23.99"N	72°56'59.16"O	11.386.607	-72.949.763	PENDIENTE POR ATENCION
51	150632	Riohacha	19/05/2022	19/05/2022	ENT-2682, 2022	Tala	11°21'23.99"N	72°56'59.16"O	11.386.607	-72.949.763	PENDIENTE POR ATENCION
52	15063202	San Juan del Cesar	8/06/2022	8/06/2022	ENT-3385, 2022	Tala	11°15'29.36"N	72°47'24.97"O	11.288.140	-72.746.842	PENDIENTE POR ATENCION
53	15063203	Fonseca	14/06/2022	14/06/2022	ENT-3524, 2022	Tala	11°15'29.36"N	72°38'56.79"O	11.144.242	-72.615.775	PENDIENTE POR ATENCION
54	150633	Barrancas	21/06/2022	21/06/2022	ENT-3650, 2022	Minería ilegal	10°52'44.47"N	72°59'12.07"O	11.436.210	-72.771.322	PENDIENTE POR ATENCION
55	150634	Riohacha	21/06/2022	21/06/2022	ENT-3651, 2022	Afectaciones Varias	11°20'28.46"N	72°59'22.12"O	11.341.239	-72.922.811	PENDIENTE POR ATENCION
56	150635	Barrancas	21/06/2022	21/06/2022	ENT-3654, 2022	Contaminación atmosférica	10°52'59.51"N	72°48'12.16"O	10.889.698	-72.770.045	PENDIENTE POR ATENCION
57	150636	Riohacha	22/06/2022	22/06/2022	ENT-3657, 2022	Tala	11°26'25.91"N	72°52'52.69"O	10.886.506	-72.923.831	PENDIENTE POR ATENCION
58	150637	Riohacha	22/06/2022	22/06/2022	ENT-3658, 2022	Incendio	11°31'50.16"N	72°45'45.86"O	11.520.600	-72.912.739	VENCIDO
59	150638	Riohacha	1/07/2022	1/07/2022	ENT-3185, 2022	Ruido	11°26'55.41"N	72°45'45.86"O	11.520.600	-72.912.739	VENCIDO
60	150639	Dibulla	2/07/2022	2/07/2022	ENT-3640, 2022	Incendio	11°21'22.07"N	72°49'26.29"O	10.678.748	-72.910.944	Atendida mediante SAL-3690 del 22/09/2022
61	150640	Dibulla	2/07/2022	2/07/2022	ENT-41281, 2022	Minería ilegal	11°16'51.77"N	72°51'36.92"O	11.251.594	-72.710.811	VENCIDO
62	150641	Fonseca	23/07/2022	23/07/2022	ENT-4228, 2022	Tala	10°51'44.37"N	72°47'47.95"O	10.862.952	-72.706.659	VENCIDO
63	150642	Riohacha	23/07/2022	23/07/2022	ENT-4176, 2022	Minería ilegal	10°51'44.37"N	72°47'47.95"O	10.862.952	-72.706.659	VENCIDO
64	150643	Riohacha	23/07/2022	23/07/2022	ENT-4176, 2022	Tala	10°51'44.37"N	72°47'47.95"O	10.862.952	-72.706.659	VENCIDO
65	150644	Fonseca	23/07/2022	23/07/2022	ENT-4481, 2022	Tala	10°51'44.37"N	72°47'47.95"O	10.862.952	-72.706.659	VENCIDO
66	150645	Riohacha	23/07/2022	23/07/2022	ENT-4481, 2022	Contaminación	10°51'44.37"N	72°47'47.95"O	10.862.952	-72.706.659	VENCIDO
67	150646	Riohacha	23/07/2022	23/07/2022	ENT-4481, 2022	Intervención de causas	11°19'40.57"N	72°59'51.91"O	11.327.936	-72.965.308	VENCIDO
68	150647</										

5. CONCLUSIONES

- En términos generales, a 31 de diciembre de 2022 la Corporación presentó un total de **69** PQRSD, con una atención oportuna a 21 registros que corresponden al 30.43% en la atención a los grupos de interés de la entidad.
- La Corporación a corte del 31 de diciembre presentó el 34% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 31% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 3% corresponde a registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 30% de registros figuran sin atención, lo cual resulta muy riesgoso en virtud de lasconsecuencias disciplinarias que esta situación puede acarrear para funcionarios y para la Corporación en general, de igual manera se reporta el 36% reporta pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- En la dinámica general de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales por áreas, se evidenció que en el mes de diciembre de 2022 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 21 registros equivalentes al 30%, seguido Secretaría General con 14 reportes representa el 20%, la Sede Territorial Sur con 10 registros reporta un 15%, Entes de Control recepcionó 10 requerimientos reportando el 15%, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 9 registros asignados reportando el 13%, %, la Oficina Asesora de Planeación con 1 registro reporta el 2% del total ingresado a la entidad, la Oficina de Comunicaciones reporta 1 registro representado en un 1% mientras que la Oficina Asesora Jurídica durante el mes de diciembre no presento reporte. Durante el mes de diciembre se reporta un 4% 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 diciembre de 2022, se obtiene que el canal virtual (correo electrónico) fue el canal más utilizado por los distintos grupos de interés de la Corporación para interponer una PQRSD, seguido del canal físico y telefónico. El canal Verbal y de Página Web presentaron bajo reporte mientras que el canal de Medios de Comunicación no reportó registros durante el mes del presente informe.
- Es importante destacar que a corte 31 de diciembre de 2022, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – **CORPOGUAJIRA** recepcionó y trató **51** registros interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad.
- Se reporta un número de solicitudes pendientes por respuesta representado en un 35% con la posibilidad de convertirse en registros vencidos al vencerse los términos de atención mientras que el nivel de atención oportuno se encuentra en el orden del 37%, se reporta un vencimiento de términos del 28%.
- El área que mayor número de registros asignados presentó fue la Subdirección de Gestión Ambiental, a donde se direccionó un total de 21 PQRSD, logrando una atención del 43% sobre el universo de asuntos de su competencia.



- Se recibieron **24** Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 47% del total de registros en el mes, se reporta un total de **27** 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 53%.
- Con relación a los canales utilizados por los distintos grupos de interés para interponer una PQRSD, se presenta a continuación la siguiente información: El canal más utilizado fue el canal Físico con un total de **27** registros representado en un 53%, seguido por el Virtual (Correo Electrónico con un total de **21** reportes representado en un 41%, el canal de página web con 2 registros representa el 4% mientras que el canal Verbal con un total de 1 registro representa el 2%.
- Para el mes de noviembre de 2022 se encontró que la Corporación registró un total de **10** requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación y 1 registro proveniente de otra entidad, sin embargo, es necesario identificarlo para obtener las estadísticas precisas.
- De acuerdo con la naturaleza del requerimiento y la custodia de la información requerida, el 10% de requerimientos recibidos por parte de los Entes de Control en el mes de diciembre de 2022 se asignó a la Subdirección de Autoridad Ambiental, en los registros compartidos se reporta un 70% mientras que la Secretaría General, Subdirección de Gestión Ambiental reportaron un 10% para cada área.
- Se observa que el 30% de los requerimientos proviene de la Contraloría General de la República, el 60% de los requerimientos provienen de la Procuraduría General de la Nación y por último con un 10% se reporta 1 registro proveniente de BANAORGANICOS.
- Es importante destacar que a 31 de diciembre de 2022 la Corporación logró la respuesta a 4 requerimientos provenientes de los Entes de Control obteniendo el 20% de cumplimiento de forma oportuna, 20% registros atendidos de manera extemporánea, 40% requerimientos se presentan con vencimientos de términos legales y 20% de los registros se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- Con relación al mes de diciembre 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 diciembre de 2022 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **8** reportes por presuntas afectaciones al ambiente distribuidas en distintos sectores del departamento de La Guajira.

- Se presentaron 3 reportes por presuntas afectaciones ambientales asignados para la Subdirección de Autoridad Ambiental representado en un 38%, 5 reportes asignados para la Sede Territorial Sur representado en un 62%.
- Se observa que en el mes de diciembre de 2022 las áreas involucradas presentan la mayoría 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 2 registros para el canal Físico, 4 registros para el canal Telefónico y 2 registros para el canal Verbal.
- De acuerdo a la cantidad de registros y clasificación de los mismos, es necesario manifestar que el **Tala y la Deforestación** fueron las afectaciones al ecosistema que mayor número de reporte presentaron, convirtiéndose así en las principales dificultades que debe atacarse a fin de garantizar la sostenibilidad ambiental del departamento.
- De otro lado, es necesario señalar que el municipio de San Juan del Cesar fue el lugar que mayor número de reportes presentó por presuntas afectaciones a los recursos naturales y al ambiente durante el mes de diciembre de 2022, lo cual puede obedecer a que es una parte del departamento La Guajira que presenta un gran número de población, en la cual, se puede ocasionar mayores afectaciones al ambiente.
- Se reporta que para el mes de diciembre 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.corpoquajira.gov.co

Atentamente,



JUAN JOSE PEÑARANDA ARREGOCES

Asesor de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano



Cra. 7 # 12-15, Riohacha - Colombia
Tel: (5) 727 3905 Telefax: (5) 727 3904
Laboratorio: (5) 727 5052 - Fonseca (5) 775 6123
www.corpoquajira.gov.co