



---

**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  
Noviembre 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.

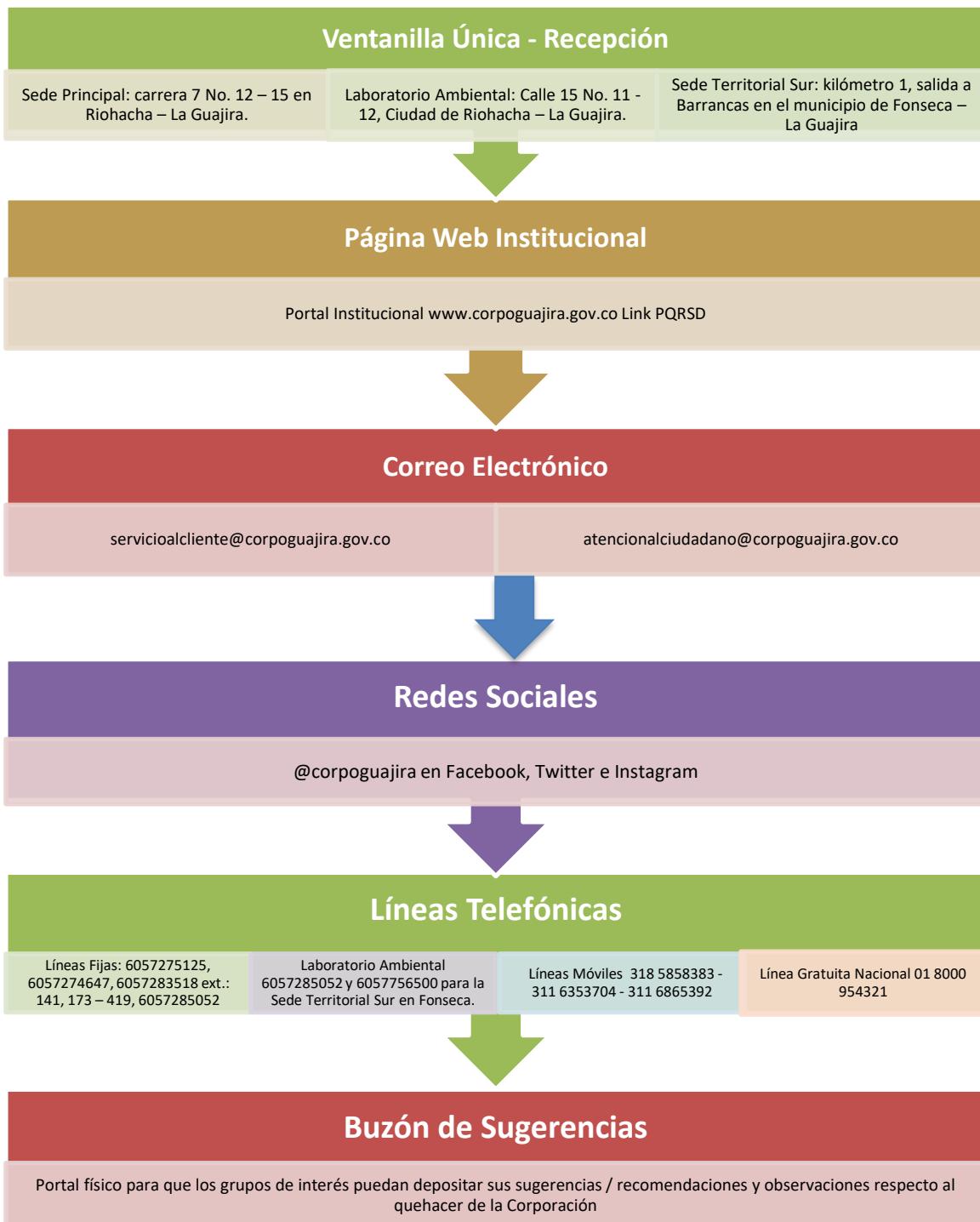
El seguimiento se realiza sobre las respuestas informadas mensualmente por parte de cada área responsable, con el apoyo en el módulo de seguimiento del Sistema de Información para Comunicaciones Oficiales – SICO y verificación física de la atención por medio del registro de actuaciones en las matrices 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 noviembre de 2022 la Corporación presentó un total de **100** PQRSD, con una atención oportuna a 40 registros que corresponden al 40% 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 noviembre 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)	36	2	21	20	<b>79</b>	48%
PQRSD (Entes de Control)	4	4	6	0	<b>14</b>	57%
QUEJAS AMBIENTALES	0	0	2	5	<b>7</b>	0%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>6</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	
Porcentaje (%)	40,00	6,00	29,00	25,00	100,00	

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

Gráfico No. 1



Gráfico No. 2



La Corporación a corte del 30 de noviembre presentó el 46% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 40% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 6% 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 25% 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	2	0	1	0	3	67%
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	N/A
OF. ASESORA JURÍDICA	0	0	0	0	0	N/A
SECRETARIA GENERAL	7	0	3	1	11	64%
SEDE TERRITORIAL SUR	3	0	1	4	8	38%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	0	0	4	5	9	0%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	21	2	8	15	46	50%
ENTES DE CONTROL	4	4	6	0	14	57%
REGISTROS COMPARTIDOS	3	0	6	0	9	33%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>6</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	
Equivalencia en %	40,00	6,00	29,00	25,00	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 noviembre de 2022 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 46 registros equivalentes al 46%, seguido por Entes de Control el cual recepcionó 14 requerimientos reportando el 14%, %, por parte de los la Secretaría General con 11 reportes representa el 11%, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 9 registros asignados reportando el 9%, la Sede Territorial Sur con 8 registros reporta un 8%, la Oficina Asesora de Planeación con 3 registros reporta el 3% del total ingresado a la entidad, la Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina Asesora Jurídica durante el mes de noviembre no presentaron reporte.

Durante el mes de noviembre se reporta un 9% 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 noviembre 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 Telefónico reporto bajo reporte mientras que los canales Medios de Comunicación, de Pagina Web no reportaron 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 noviembre de 2022 en el siguiente orden:

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

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

### **3. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.**

- Dinámica de atención a las Quejas Ambientales durante el mes de noviembre de 2022.
- Canales de información utilizados para interponer una queja por presunta afectación a los recursos naturales durante el mes de noviembre de 2022.
- Afectaciones ambientales reportadas en el departamento de La Guajira durante el mes de noviembre de 2022.
- Reporte de ubicación geográfica de las Quejas Ambientales para el Sistema de Información Geográfica de Corpoguajira durante el mes de noviembre 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 noviembre de 2022, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – **CORPOGUAJIRA** recepcionó y trató **79** 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 noviembre de 2022 de acuerdo con los siguientes criterios:

Tabla No. 3

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	2	0	1	0	3	67%
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	N/A
OF. ASESORA JURÍDICA	0	0	0	0	0	N/A
SECRETARIA GENERAL	7	0	3	1	11	64%
SEDE TERRITORIAL SUR	3	0	1	2	6	50%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	0	0	2	2	4	0%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	21	2	8	15	46	50%
REGISTROS COMPARTIDOS	3	0	6	0	9	33%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>79</b>	
Equivalencia en %	45,57	2,53	26,58	25,32	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 de solicitudes pendientes por respuesta representado en un 25% 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 48% determinando un 46% de atención de manera oportuna y un 2% de manera extemporánea, se reporta un vencimiento de términos del 27%.

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 46 PQRSD, logrando una atención del 50% 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 no presenta trámite oportuno a ningún registro, reporta 2 se encuentran vencidos y 2 registros se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- La Sede Territorial Sur tuvo a su cargo la atención de 6 PQRSD, logrando la respuesta oportuna a 3 registros quedando 1 registros vencidos y 2 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 3 registro, el cual, se dio trámite oportuno a 2 registros y 1 registro se reporta como vencido.
- Por parte de Secretaría General reporta 11 registros de los cuales se dio trámite a 7 registros, 3 registros reportan con vencimiento y 1 registros reportan pendientes por respuesta.
- Finalmente, es preciso resaltar que durante el mes de noviembre se presentaron 9 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.

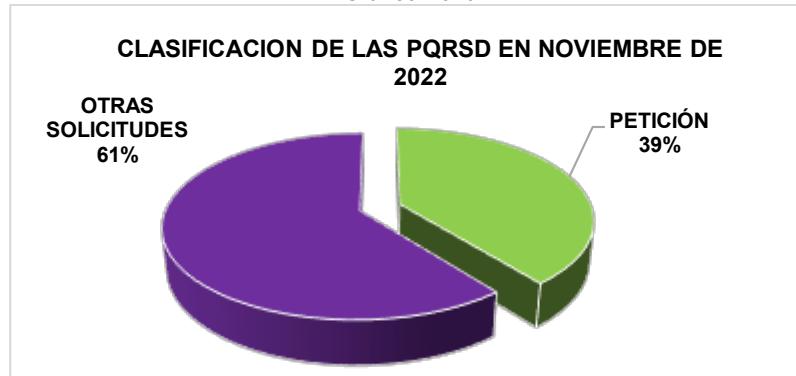
De otro lado, la clasificación PQRSD durante el mes de noviembre de 2022 se presentó la siguiente manera:

Tabla No. 4

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	31
QUEJA	
RECLAMO	
SUGERENCIA	
DENUNCIAS	
OTRAS SOLICITUDES	48
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>

Se recibieron **31** Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 39% del total de registros en el mes, se reporta un total de **48** 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 61%.

Gráfico No. 6



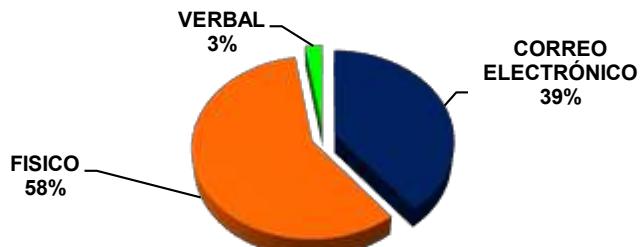
Con relación a los canales utilizados por los distintos grupos de interés para interponer una PQRSD, se presenta a continuación la siguiente información: El canal más utilizado fue el canal Físico con un total de **46** registros representado en un 58%, seguido por el Virtual (Correo Electrónico con un total de **31** reportes representado en un 39% y el canal Verbal con un total de 2 registro para cada uno representa el 3%.

Tabla No. 5

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	31
FÍSICO	46
VERBAL	2
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>

Gráfico No. 7

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

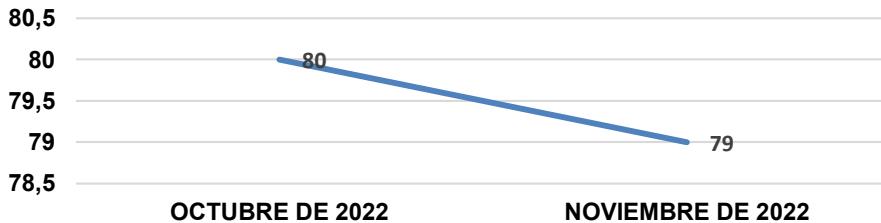


De manera comparativa, se presenta que para el mes de noviembre de 2022 se reportaron **1** registro MENOS en comparación con el mes anterior.

**COMPARATIVO DE REGISTROS**

OCTUBRE DE 2022	80
NOVIEMBRE DE 2022	79

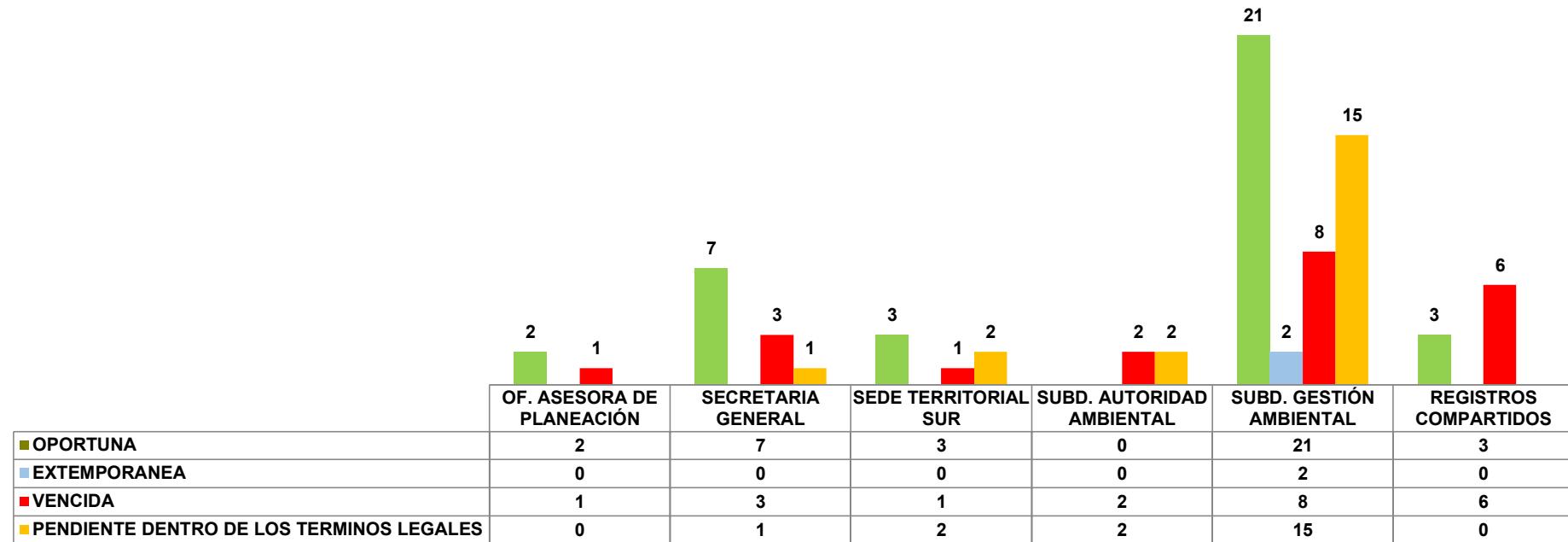
**COMPARATIVO DE REGISTROS**



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

Gráfico No. 8

DINÁMICA DE ATENCIÓN POR ÁREAS PQRSD NOVIEMBRE 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 noviembre de 2022 se encontró que la Corporación registró un total de **14** requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación y 2 registros proveniente de otra entidad, sin embargo, es necesario identificarlo para obtener las estadísticas precisas.

En el mes de noviembre 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		
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0	0	2	100%
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	1	0	1	0%
SECRETARIA GENERAL	0	1	0	0	1	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	1	0	1	0%
SEDE TERRITORIAL SUR	0	0	1	0	1	0%
REGISTROS COMPARTIDOS	1	0	1	0	2	50%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	2	2	2	0	6	67%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	
<i>Equivalencia en %</i>	28,57	28,57	42,86	0,00	100,00	

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

De acuerdo con la naturaleza del requerimiento y la custodia de la información requerida, el 43% de requerimientos recibidos por parte de los Entes de Control en el mes de noviembre de 2022 se asignó a la Subdirección de Autoridad Ambiental, en los registros compartidos se reporta un 14% mientras que la Oficina Asesora de Jurídica, la Secretaría General, Oficina Asesora de Planeación y la Sede Territorial Sur reportaron un 7% para cada área y la Oficina de Control Interno reportó un 15%.

Gráfico No. 9

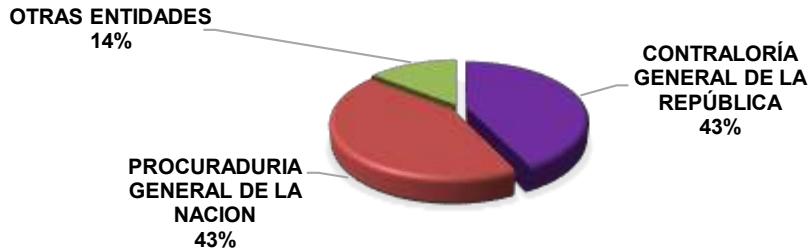
**DINÁMICA DE ASIGNACIÓN REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL NOVIEMBRE DE 2022**



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Gráfico No. 10

**REQUERIMIENTOS DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL NOVIEMBRE DE 2022**



Se observa que el 43% de los requerimientos proviene de la Contraloría General de la República, el 43% de los requerimientos provienen de la Procuraduría General de la Nación y por último con un 14% se reporta 2 registros provenientes del Ministerio del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Es importante destacar que a 30 de noviembre de 2022 la Corporación logró la respuesta a 8 requerimientos provenientes de los Entes de Control obteniendo el 28% de cumplimiento de forma oportuna, 29% registros atendidos de manera extemporánea, 43% requerimientos se presentan con vencimientos de términos legales.

Gráfico No. 11

**DINAMICA DE ATENCION ENTES DE CONTROL  
NOVIEMBRE DE 2022**

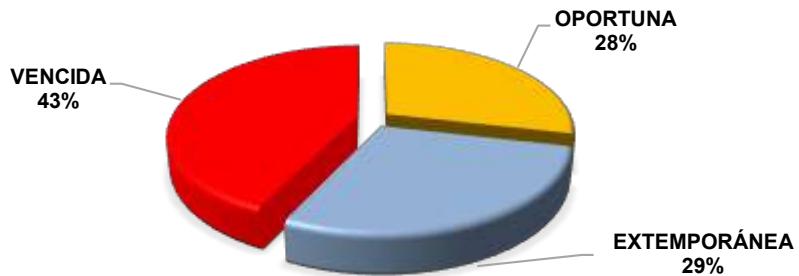


Gráfico No. 12

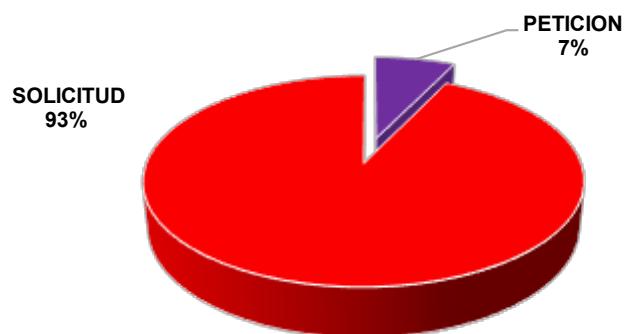
**CANAL DE INFORMACION UTILIZADO POR LOS  
ENTES DE CONTROL NOVIEMBRE DE 2022**



Con relación al mes de noviembre 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  
NOVIEMBRE DE 2022**



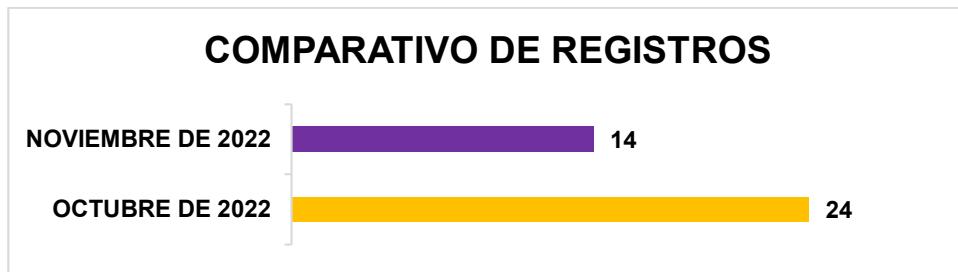


**Corpoguajira**

Se recibieron **1** Peticiones representado en un 7% del total ingresado para asignación a las diferentes áreas de la Corporación por parte de la Oficina de Control Interno y se reporta **13** solicitudes representado en un 93% como se puede observar en el gráfico No. 13.

De manera comparativa, se presenta que para el mes de noviembre de 2022 se reportaron **10** registros MENOS en comparación con el mes anterior.

<b>COMPARATIVO DE REGISTROS</b>	
OCTUBRE DE 2022	24
NOVIEMBRE DE 2022	14



### 3. QUEJAS AMBIENTALES POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES

En el mes de noviembre de 2022 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **7** 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 noviembre 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	0	2	2	0%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	0	0	2	3	5	0%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	
Equivalencia en %	0,00	0,00	28,57	71,43	100,00	

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

Como se puede apreciar, se presentaron 5 reportes por presuntas afectaciones ambientales asignados para la Subdirección de Autoridad Ambiental representado en un 71%, 2 reportes asignados para la Sede Territorial Sur representado en un 29% 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 noviembre de 2022.

Gráfico No. 14

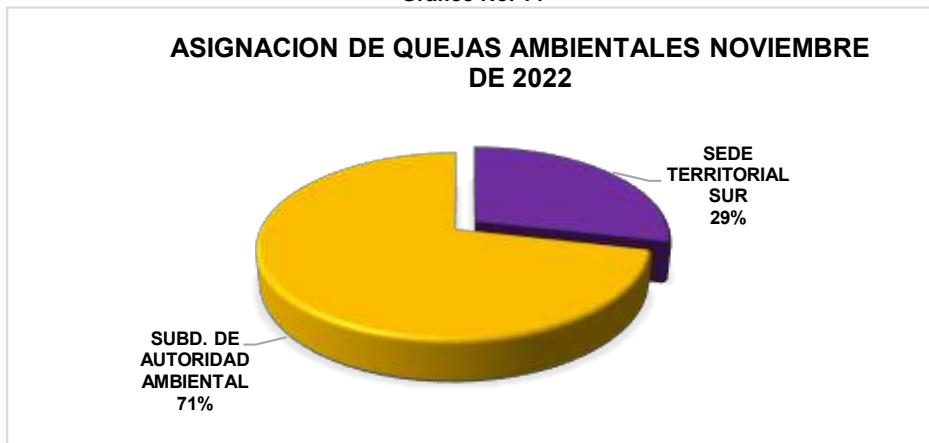


Gráfico No. 15



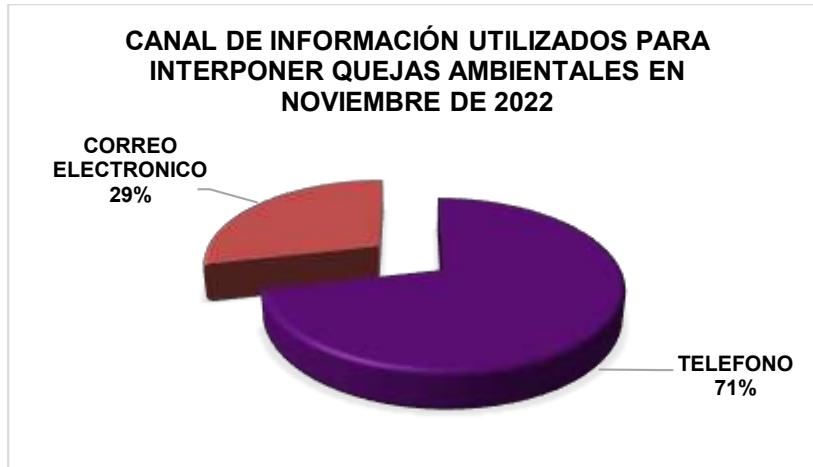
Se observa que en el mes de noviembre de 2022 las áreas involucradas presentan la mayoría los registros de Quejas Ambientales con vencimiento de términos y Pendiente por Atención generando gran preocupación debido al impacto negativo que ocasiona en el nivel de satisfacción a nuestros grupos de interés.

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	5
CORREO ELECTRONICO	2
<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>7</b>

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 de Correo Electrónico y 5 registros para el canal Telefónico.

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

Las Quejas Ambientales registradas en noviembre 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

**AFFECTACIONES AMBIENTALES REGISTRADAS EN EL MES DE NOVIEMBRE DE 2022**



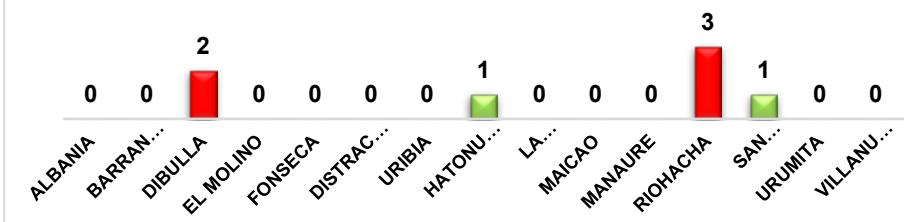
De acuerdo a la cantidad de registros y clasificación de los mismos, es necesario manifestar que el **Tala y la Deforestación** fueron las afectaciones al ecosistema que mayor número de reporte presentaron, convirtiéndose así en las principales dificultades que debe atacarse a fin de garantizar la sostenibilidad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

Otra afectación de importante frecuencia en noviembre de 2022 fueron aquellos casos de afectación relacionado al desarrollo de actividades relacionada a **Minería Ilegal** debido denuncia por extracción ilegal de material de arrastre. También se presentó una afectación relacionada al **Emisiones Atmosféricas** relacionada a una denuncia por contaminación en barrio residencial en la ciudad de Riohacha. La afectación de **Contaminación** por contaminación en un parque en la ciudad de Riohacha. Otra afectación fue la de **Vertimientos** debido a la denuncia por contaminación por parte de una empresa de servicios públicos en zona residencial de la ciudad de Riohacha.

De otro lado, es necesario señalar que el D.C **Riohacha y Dibulla** fueron las ciudades que mayor número de reportes presentó por presuntas afectaciones a los recursos naturales y al ambiente durante el mes de noviembre de 2022, lo cual puede obedecer a que es la capital del departamento de La Guajira y presenta un gran número de población, en la cual, se puede ocasionar mayores afectaciones al ambiente.

Gráfico No. 18

**AFFECTACIONES AMBIENTALES POR MUNICIPIOS NOVIEMBRE DE 2022**



De manera comparativa, se presenta que para el mes de octubre de 2022 se reportaron 3 registros MENOS en comparación con el mes anterior.

COMPARATIVO DE REGISTROS	
OCTUBRE DE 2022	10
NOVIEMBRE DE 2022	7

### COMPARATIVO DE REGISTROS



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





## Tabla de Asignación de Coordenadas a las Quejas Ambientales año 2022

Item	ID	Evento	Municipio	Fecha ocurrencia	Fecha registro	Descripción evento	Afectación ambiental	lat geo	lon geo	lat	lon	Gestion
1	28010301	San Juan del Cesar		4/01/2022	4/01/2022	ENT-023_2022	Contaminación de aguas	10°45'19.46"N	72°50'37.43"O	10,755,405	-72,843,731	PENDIENTE POR ATENCION
2	15070101	Riohacha		12/01/2022	12/01/2022	ENT-100_2022	Emissions Atmosféricas	11°31'50.10"N	72°54'45.81"O	11,530,584	-72,912,724	PENDIENTE POR ATENCION
3	15070102	Riohacha		12/01/2022	12/01/2022	ENT-100_2022	Emissions Atmosféricas	11°29'50.07"N	72°50'20.77"O	11,522,522	-72,836,105	PENDIENTE POR ATENCION
4	15070103	Riohacha		12/01/2022	12/01/2022	ENT-100_2022	Emissions Atmosféricas	11°29'47.07"N	72°50'45.98"O	11,477,103	-72,836,106	PENDIENTE POR ATENCION
5	1506001	Fornesca		31/01/2022	31/01/2022	ENT-412_2022	Tala	10°50'37.66"N	72°47'52.83"O	10,843,792	-72,798,098	PENDIENTE POR ATENCION
6	1506002	Fornesca		20/01/2022	20/01/2022	ENT-215_2022	Tala	10°53'59.93"N	72°50'56.28"O	10,886,092	-72,848,967	PENDIENTE POR ATENCION
7	1506003	Riohacha		1/02/2022	1/02/2022	ENT-451_2022	Contaminación por Vertimientos	11°19'49.92"N	72°41'46.32"O	11,330,533	-72,696,201	PENDIENTE POR ATENCION
8	28010302	San Juan del Cesar		2/02/2022	2/02/2022	ENT-487_2022	Intervención de cauce	10°51'37.55"N	73° 31.73"O	10,860,431	-73,050,481	PENDIENTE POR ATENCION
9	150401	Riohacha		2/02/2022	2/02/2022	ENT-544_2022	Minería legal	11°14'44.98"N	72° 230.86"O	11,248,828	-73,041,850	PENDIENTE POR ATENCION
10	150600101	Uribia		8/02/2022	8/02/2022	ENT-100_2022	Contaminación de Aguas	10°50'37.66"N	72°50'20.77"O	11,477,103	-72,836,106	PENDIENTE POR ATENCION
11	1606004	Riohacha		17/02/2022	17/02/2022	ENT-629_2022	Contaminación de Agua	11°14'46.31"N	72°58'38.42"O	11,246,169	-72,977,617	PENDIENTE POR ATENCION
12	1506005	Albania		24/02/2022	24/02/2022	ENT-1003_2022	Afectaciones Varias	11°14'32.09"N	72°40'59.67"O	11,242,247	-72,699,352	PENDIENTE POR ATENCION
13	1506006	Riohacha		25/02/2022	25/02/2022	ENT-1028_2022	Tala	11°14'26.93"N	72°44'22.42"O	11,240,814	-72,739,561	PENDIENTE POR ATENCION
14	1506007	San Juan del Cesar		1/02/2022	1/02/2022	ENT-454_2022	Flora	10°57'27.96"N	73° 359.93"O	10,957,768	-73,066,535	Atendida mediante SAL-999 del 24/03/2022
15	1506008	San Juan del Cesar		1/02/2022	1/02/2022	ENT-100_2022	Contaminación de Agua	10°46'51.67"N	72°56'55.80"O	10,775,464	-72,934,914	PENDIENTE POR ATENCION
16	1506009	Uribia		1/02/2022	1/02/2022	ENT-456_2022	Incendio	11°15'22.01"N	72°41'15.00"O	11,248,828	-73,041,850	PENDIENTE POR ATENCION
17	1506010	San Juan del Cesar		1/02/2022	1/02/2022	INT-221_2022	Incendio	10°49'52.70"N	72°56'33.04"O	10,826,775	-72,978,844	PENDIENTE POR ATENCION
18	28010302	La Jagua del Pilar		7/02/2022	7/02/2022	ENT-599_2022	Incendio	10°33'37.86"N	72°53'44.90"O	10,962,164	-73,051,110	PENDIENTE POR ATENCION
19	1506011	Fornesca		24/02/2022	24/02/2022	ENT-995_2022	Minería legal	10°47'46.85"N	72°50'16.93"O	10,796,802	-72,838,036	PENDIENTE POR ATENCION
20	28010303	El Molino		27/02/2022	27/02/2022	ENT-1057_2022	Tala	10°37'39.47"N	72°53'25.55"O	10,627,630	-72,897,930	PENDIENTE POR ATENCION
21	28010304	San Juan del Cesar		28/02/2022	28/02/2022	ENT-1098_2022	Tala	10°42'47.97"N	72°45'52.82"O	11,719,108	-73,082,200	PENDIENTE POR ATENCION
22	1506012	Riohacha		7/03/2022	7/03/2022	ENT-450_2022	Otros ofensivos	11°15'22.01"N	72°41'15.00"O	11,248,828	-73,041,850	PENDIENTE POR ATENCION
23	1506013	Riohacha		16/03/2022	16/03/2022	ENT-1454_2022	Incendio	10°49'51.54"N	72°56'34.03"O	11,221,023	-72,946,075	PENDIENTE POR ATENCION
24	1506013	Riohacha		17/03/2022	17/03/2022	ENT-1504_2022	Ruido	11°13'51.97"N	72°49'58.55"O	11,231,104	-72,816,265	PENDIENTE POR ATENCION
25	1506014	Riohacha		22/03/2022	22/03/2022	ENT-1556_2022	Afectaciones Varias	11°13'55.16"N	72°51'53.89"O	11,231,989	-72,851,481	PENDIENTE POR ATENCION
26	1506015	Riohacha		31/03/2022	31/03/2022	ENT-1781_2022	Captación ilegal	11°27'39.52"N	72°55'55.83"O	11,460,979	-72,932,174	PENDIENTE POR ATENCION
27	150616	Fornesca		1/03/2022	1/03/2022	ENT-1108_2022	Tala	10°55'54.77"N	72°49'16.52"O	10,932,075	-72,817,183	PENDIENTE POR ATENCION
28	150617	Fornesca		3/03/2022	3/03/2022	ENT-1166_2022	Incendio	10°50'37.66"N	72°45'52.83"O	10,843,793	-72,798,099	PENDIENTE POR ATENCION
29	150618	Fornesca		4/03/2022	4/03/2022	ENT-1170_2022	Incendio	10°50'37.66"N	72°45'52.83"O	10,843,793	-72,798,099	PENDIENTE POR ATENCION
30	150619	San Juan del Cesar		9/03/2022	9/03/2022	ENT-1304_2022	Tala / Incendio	10°50'38.89"N	72°53'39.31"O	10,844,413	-72,899,808	PENDIENTE POR ATENCION
31	150620	Barrancas		15/03/2022	15/03/2022	ENT-1450_2022	Incendio	10°31'35.14"N	72°59'13.77"O	10,859,761	-72,997,158	PENDIENTE POR ATENCION
32	150621	El Molino		17/03/2022	17/03/2022	ENT-1502_2022	Tala	10°33'44.63"N	72°42'36.56"O	10,894,894	-72,710,208	PENDIENTE POR ATENCION
33	150622	San Juan del Cesar		24/03/2022	24/03/2022	ENT-1626_2022	Tala	10°42'14.37"N	72°56'22.40"O	10,703,929	-72,939,556	PENDIENTE POR ATENCION
34	28010305	San Juan del Cesar		30/03/2022	30/03/2022	ENT-1688_2022	Tala	10°48'46.97"N	72°56'59.80"O	10,812,969	-73,102,240	PENDIENTE POR ATENCION
35	150623	San Juan del Cesar		1/04/2022	1/04/2022	ENT-1700_2022	Captación ilegal	10°50'37.66"N	72°31'34.00"O	11,718,174	-72,798,099	PENDIENTE POR ATENCION
36	150624	San Juan del Cesar		4/04/2022	4/04/2022	ENT-1871_2022	Tala / Incendio	10°47'44.76"N	72°58'26.98"O	10,860,461	-72,931,661	PENDIENTE POR ATENCION
37	150625	Fornesca		19/04/2022	19/04/2022	ENT-2228_2022	Tala	10°51'19.29"N	72°54'28.59"O	10,855,358	-72,907,941	PENDIENTE POR ATENCION
38	28010306	San Juan del Cesar		19/04/2022	19/04/2022	ENT-2234_2022	Tala	10°48'51.29"N	72°54'52.62"O	10,814,237	-73,039,977	PENDIENTE POR ATENCION
39	28010307	Villanueva		21/04/2022	21/04/2022	ENT-2300_2022	Tala	10°45'48.77"N	72°47'50.72"O	10,763,575	-73,067,431	PENDIENTE POR ATENCION
40	28010308	Riohacha		18/04/2022	18/04/2022	ENT-2187_2022	Contaminación de aguas/ Mineria legal	10°45'51.74"N	72°51'54.09"O	10,764,371	-72,905,290	PENDIENTE POR ATENCION
41	15070104	Mananea		19/04/2022	19/04/2022	ENT-2208_2022	Tala	11°35'45.40"N	72°36'22.39"O	11,585,111	-72,606,219	PENDIENTE POR ATENCION
42	15070105	Mananea		27/04/2022	27/04/2022	ENT-2442_2022	Tala / Incendio	11°37'30.76"N	72°34'26.26"O	11,625,207	-72,573,960	PENDIENTE POR ATENCION
43	150626	Riohacha		29/04/2022	29/04/2022	ENT-2473_2022	Minería legal	11°14'48.75"N	72°59'42.16"O	11,235,597	-72,995,058	PENDIENTE POR ATENCION
44	150627	Distracción		2/05/2022	2/05/2022	ENT-2526_2022	Afectaciones Varias	11°13'19.47"N	72°36'38.89"O	11,222,075	-72,610,802	PENDIENTE POR ATENCION
45	150628	Barrancas		4/05/2022	4/05/2022	ENT-2530_2022	Tala	10°58'40.74"N	72°41'46.74"O	10,977,963	-72,696,311	PENDIENTE POR ATENCION
46	150629	Distracción		9/05/2022	9/05/2022	ENT-28702022004400000200 ENT-3084	Afectaciones Varias	10°59'32.99"N	72°51'24.77"O	10,992,497	-72,856,742	PENDIENTE POR ATENCION
47	150630	Riohacha		3/05/2022	3/05/2022	ENT-28702022004400000200 ENT-3084	Fauna	11°20'54.67"N	72°46'22.12"O	11,341,239	-72,922,811	PENDIENTE POR ATENCION
48	150630	Riohacha		3/05/2022	3/05/2022	ENT-28702022004400000200 ENT-3084	Tala	11°20'54.67"N	72°46'22.12"O	11,340,239	-72,919,784	PENDIENTE POR ATENCION
49	1506303	Riohacha		4/05/2022	4/05/2022	ENT-2987_2022	Tala	11°26'34.97"N	72°59'23.63"O	11,443,044	-72,917,367	PENDIENTE POR ATENCION
50	150631	Riohacha		19/05/2022	19/05/2022	ENT-2961_2022	Tala	11°21'23.79"N	72°56'59.15"O	11,356,607	-72,949,763	PENDIENTE POR ATENCION
51	150634	Riohacha		31/05/2022	31/05/2022	ENT-3169_2022	Tala	11°17'18.29"N	72°59'49.87"O	11,288,414	-72,980,328	PENDIENTE POR ATENCION
52	150635	San Juan del Cesar		8/06/2022	8/06/2022	ENT-3385_2022	Tala	11°15'29.30"N	72°32'47.91"O	11,258,140	-72,746,642	PENDIENTE POR ATENCION
53	150636	Fornesca		14/06/2022	14/06/2022	ENT-3424_2022	Tala	11°09'36.70"N	72°47'47.90"O	11,444,236	-72,615,775	PENDIENTE POR ATENCION
54	150637	El Molino		2/06/2022	2/06/2022	ENT-3432_2022	Minería legal	10°50'37.66"N	72°50'16.93"O	10,962,452	-72,934,914	PENDIENTE POR ATENCION
55	150638	Fornesca		2/06/2022	2/06/2022	ENT-3433_2022	Otros ofensivos	10°45'24.00"N	72°42'16.00"O	10,962,452	-72,934,914	PENDIENTE POR ATENCION
56	150639	Macao		2/06/2022	2/06/2022	ENT-3491_2022	Minería legal	10°45'24.00"N	72°42'16.00"O	10,962,452	-72,934,914	PENDIENTE POR ATENCION
57	150640	Riohacha		22/06/2022	22/06/2022	ENT-3541_2022	Contaminación atmosférica	10°52'50.54"N	72°46'12.16"O	10,860,698	-72,770,045	PENDIENTE POR ATENCION
58	1506406	Barrancas		22/06/2022	22/06/2022	ENT-3661_2022	Tala	10°53'37.82"N	72°55'29.72"O	10,860,698	-72,923,931	PENDIENTE POR ATENCION
59	1506407	Riohacha		24/06/2022	24/06/2022	ENT-3671_2022	Afectaciones Varias	10°49'51.71"N	72°57'25.72"O	10,819,587	-72,965,511	PENDIENTE POR ATENCION
60	1506408	Riohacha		24/06/2022	24/06/2022	ENT-3672_2022	Tala	10°49'51.71"N	72°57'25.72"O	10,819,587	-72,965,511	PENDIENTE POR ATENCION
61	1506409	Riohacha		24/06/2022	24/06/2022	ENT-3673_2022	Ruido	10°49'51.71"N	72°57'25.72"O	10,819,587	-72,965,511	PENDIENTE POR ATENCION
62	1506410	Dibulla		25/06/2022	25/06/2022	ENT-4147_2022	Contaminación	11°13'22.01"N	72°56'22.76"O	11,356,722	-72,836,656	PENDIENTE POR ATENCION
63	1506404	Riohacha		25/06/2022	25/06/2022	ENT-4299_2022	Tala	11°24'42.04"N	72°52'57.00"O	11,411,768	-72,862,750	PENDIENTE POR ATENCION
64	1506405	Riohacha		25/06/2022	25/06/2022	ENT-4318_2022	Tala	11°27'31.36"N	72°52'57.06"O	11,458,711	-72,862,818	PENDIENTE POR ATENCION
65	1506406	Riohacha		25/06/2022	25/06/2022	ENT-4319_2022	Contaminación	11°29'54.63"N	72°52'57.03"O	11,459,711	-72,862,818	PENDIENTE POR ATENCION
66	1506407	Barrancas		6/07/2022	6/07/2022	ENT-3929_2022						

## 5. CONCLUSIONES

- En términos generales, a 30 de noviembre de 2022 la Corporación presentó un total de 100 PQRSD, con una atención oportuna a 40 registros que corresponden al 40% en la atención a los grupos de interés de la entidad.
- La Corporación a corte del 30 de noviembre presentó el 46% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 40% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 6% 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 25% 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 noviembre de 2022 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 46 registros equivalentes al 46%, seguido por Entes de Control el cual recepcionó 14 requerimientos reportando el 14%, %, por parte de los la Secretaría General con 11 reportes representa el 11%, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 9 registros asignados reportando el 9%, la Sede Territorial Sur con 8 registros reporta un 8%, la Oficina Asesora de Planeación con 3 registros reporta el 3% del total ingresado a la entidad, la Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina Asesora Jurídica durante el mes de noviembre no presentaron reporte. Durante el mes de noviembre se reporta un 9% 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 noviembre 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 Telefónico reportó bajo reporte mientras que los canales Medios de Comunicación, de Página Web no reportaron registros durante el mes del presente informe.
- Es importante destacar que a corte 30 de noviembre de 2022, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y tramitó 79 registros interpuestos por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad.
- Se aprecia que la Corporación presenta un nivel de atención en el orden del 48% determinando un 46% de atención de manera oportuna y un 2% de manera extemporánea, se reporta un vencimiento de términos del 27%.
- El área que mayor número de registros asignados presentó fue la Subdirección de Gestión Ambiental, a donde se direccionó un total de 46 PQRSD, logrando una atención del 50% sobre el universo de asuntos de su competencia.
- Se recibieron 31 Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 39% del total de registros en el mes, se reporta un total de 48 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 61%.
- 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 46 registros representado en un 58%, seguido por el Virtual (Correo Electrónico con un total de 31 reportes representado en un 39% y el canal Verbal con un total de 2 registro para cada uno representa el 3%.

- Para el mes de noviembre de 2022 se encontró que la Corporación registró un total de 14 requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación y 2 registros 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 43% de requerimientos recibidos por parte de los Entes de Control en el mes de noviembre de 2022 se asignó a la Subdirección de Autoridad Ambiental, en los registros compartidos se reporta un 14% mientras que la Oficina Asesora de Jurídica, la Secretaría General, Oficina Asesora de Planeación y la Sede Territorial Sur reportaron un 7% para cada área y la Oficina de Control Interno reportó un 15%.
- Se observa que el 43% de los requerimientos proviene de la Contraloría General de la República, el 43% de los requerimientos provienen de la Procuraduría General de la Nación y por último con un 14% se reporta 2 registros provenientes del Ministerio del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- Es importante destacar que a 30 de noviembre de 2022 la Corporación logró la respuesta a 8 requerimientos provenientes de los Entes de Control obteniendo el 28% de cumplimiento de forma oportuna, 29% registros atendidos de manera extemporánea, 43% requerimientos se presentan con vencimientos de términos legales.
- Con relación al mes de noviembre 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.
- Se recibieron 1 Peticiones representado en un 7% del total ingresado para asignación a las diferentes áreas de la Corporación por parte de la Oficina de Control Interno y se reporta 13 solicitudes representado en un 93%.
- En el mes de noviembre de 2022 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de 7 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 noviembre 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, se presentaron 5 reportes por presuntas afectaciones ambientales asignados para la Subdirección de Autoridad Ambiental representado en un 71%, 2 reportes asignados para la Sede Territorial Sur representado en un 29%.
- De acuerdo con la información estadística descrita anteriormente, los canales de información para interponer Quejas Ambientales presentaron 2 registros para el canal de Correo Electrónico y 5 registros para el canal Telefónico.
- 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 D.C Riohacha y Dibulla fueron las ciudades que mayor número de reportes presentó por presuntas afectaciones a los recursos naturales y al ambiente durante el mes de noviembre de 2022, lo cual puede obedecer a que es la capital del departamento de La Guajira y presenta un gran número de población, en la cual, se puede ocasionar mayores afectaciones al ambiente.
- Se reporta que para el mes de noviembre 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](http://www.corpoguajira.gov.co)

Atentamente,

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