



## **INFORME PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES.**

**PERIODO:** Marzo de 2017.

**RESPONSABLE:** Davianis Paulina Acosta Ávila – Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano.

**OBJETIVO:** Reportar el Cumplimiento al Procedimiento de Atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales.

**ESTRUCTURA:** El presente informe incluye el siguiente orden estructural:

1. Reporte de Atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD ingresadas en la Corporación para el mes de Marzo de 2017.
  - 1.1. PQRSD Pendientes por Responder – Subdirección de Gestión Ambiental en Marzo de 2017.
  - 1.2. PQRSD Pendientes por Responder – Subdirección de Autoridad Ambiental en Marzo de 2017.
  - 1.3. PQRSD Pendientes por Responder – Oficina Asesora de Planeación en Marzo de 2017.
2. Reporte de Atención a las Quejas Ambientales en el mes de Marzo de 2017.
3. Reporte de la Atención a las Solicitudes de los Entes de Control en el mes de Marzo de 2017.
4. Conclusiones, Recomendaciones y Consideraciones Finales.

### **DESARROLLO**

#### **1. REPORTE DE ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD INGRESADAS EN LA CORPORACIÓN PARA EL MES DE MARZO DE 2017.**

La Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA - en atención a los parámetros de atención a las PQRSD descritos en los procedimientos internos, acorde con los términos establecidos en la Ley 1755 del 2015, ha venido desarrollando la gestión de respuestas que permitan la atención oportuna a las solicitudes y requerimientos de sus grupos de valor. En este ejercicio, el presente informe recoge las novedades y comportamientos a los procedimientos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales recibidas en la Corporación durante el mes de Marzo de 2017.

Los insumos y la fuente para la elaboración del presente informe provienen del registro de las diferentes PQRSD en las Matrices de Trazabilidad de la Sede Principal.

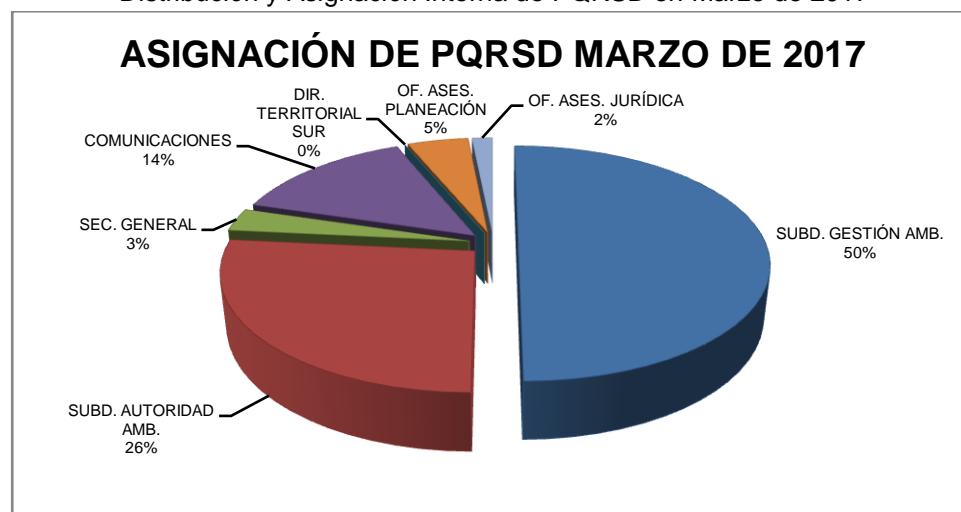
En el periodo comprendido entre el 1 y 31 de Marzo de 2017, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA, Sesenta y Cuatro (64) PQRSD, interpuestas por la ciudadanía a través de los diferentes canales habilitados (Ventanilla Única, Líneas Telefónicas, Correo Electrónico, Página Web y Redes Sociales Corporativas).

Es necesario decir que del total de PQRSD recibidas en el mes de Marzo de 2017, se logró dar respuesta a Cuarenta y Siete (47) registros, obteniendo una eficiencia del 73,44%. A continuación se muestra la dinámica de las PQRSD durante el mes de Marzo de 2017:

**Tabla No. 1**  
Asignación y estado de PQRSD por área en el mes de Marzo de 2017

MARZO 2017					
ÁREA	RESPUESTAS A TIEMPO	RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	SIN RESPUESTAS	TOTAL	OBSERVACIÓN
SUBD. GESTIÓN AMB.	24	1	7	32	Los Siete (7) registros sin respuesta no han vencido su término legal
SUBD. AUTORIDAD AMB.	8	1	8	17	De los Ocho (8) registros sin respuesta, Tres (3) se encuentran vencidos.
SEC. GENERAL	2	0	0	2	Todos los registros fueron respondidos
COMUNICACIONES	9	0	0	9	Todos los registros fueron respondidos
DIR. TERRITORIAL SUR	0	0	0	0	No se recibió el reporte que le fue solicitado
OF. ASES. PLANEACIÓN	0	1	2	3	Las Dos (2) PQRSD no han vencido su término legal
OF. ASES. JURÍDICA	1	0	0	1	El registro asignado fue contestado
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>64</b>	Los 16 registros pendientes se detallan en las tablas No. XX y XX
% Cumplimiento	68,75	4,69	26,56	100	

**Gráfico No. 1**  
Distribución y Asignación Interna de PQRSD en Marzo de 2017

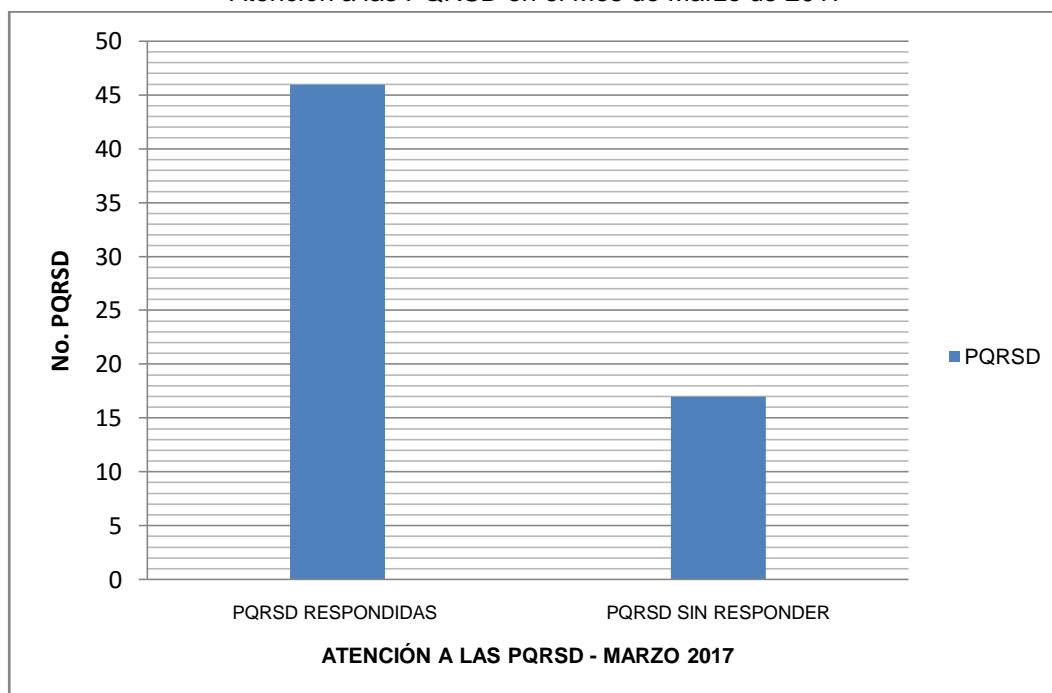




Dentro del proceso interno de atención a las PQRSD, la oficina de Atención al Ciudadano realizó la asignación correspondiente con las funciones y competencias de cada área de la Corporación; así las cosas el grafico No. 1 permite observar que el área de mayor número de asignaciones de PQRSD durante el mes de Marzo de 2017 fue la Subdirección de Gestión Ambiental con un total de Treinta y Dos (32) registros, equivalente al 50% del total de PQRSD recepcionado, seguidamente se encuentra la Subdirección de Autoridad Ambiental a quien le fueron asignadas Dieciséis (16) PQRSD correspondiente al 26%, continúan en orden descendente la Oficina de Comunicaciones con Nueve (9) registros asignados equivalentes al 14%; Oficina Asesora de Planeación con Tres (3) registros para el 5%, Secretaría General con Dos (2) PQRSD asignadas registró el 3% y la Oficina Asesora Jurídica registró el 2% en atención a un Derecho de Petición que le fue dirigido.

Es preciso informar que a pasar de la conversación sostenida con el Director de la Sede Territorial Sur y de los correos electrónicos donde le fue solicitada la información referente al total de PQRSD recepcionado en esa sede, a la fecha no se han recibido las matrices actualizadas para verificar el estado de atención de las PQRSD recibidas y asignadas en lo corrido del año 2017; en este sentido, la Territorial Sur no registra PQRSD para el mes de Marzo de 2017.

**Grafico No. 2.**  
Atención a las PQRSD en el Mes de Marzo de 2017



Como se puede observar en el grafico No. 2, en el mes de Marzo de 2017 se respondieron Cuarenta y Siete (47) PQRSD y se encuentran Diecisiete (17) registros por responder; del total de registros por responder, Catorce (14) aun no vencen el término legal para la respuesta oportuna, mientras que Tres (3) se encuentran vencidos y se encuentran cargados a la Subdirección de Autoridad Ambiental.

**1.1. PQRSD PENDIENTES DE RESPUESTA POR PARTE DE LAS ÁREAS ASIGNADAS EN EL MES DE MARZO DE 2017.**

**1.1.1. Subdirección de Gestión Ambiental:** Como se observó en la tabla No. 1, a la Subdirección de Gestión Ambiental le fueron asignadas Treinta y Una PQRSD, de las cuales se respondieron Veinticuatro (24) registros, quedando pendiente la atención a Siete (7) PQRSD que aún no vencen su término de atención. A continuación se presentan las Siete (7) PQRSD que no se han respondido:

**Tabla No. 2**  
Subdirección de Gestión Ambiental - Marzo de 2017

ITEM	NOMBRE	ASUNTO	No. RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA DE VENCIMIENTO	OFICINA RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	VIVIANA PEÑALVER	SOLICITUD DE TURBINA	ENT-1495	22/03/2017	12/04/2017	GESTION	ALERTA 6 DE ABRIL DE 2017
2	ANDREA RAMIREZ	SOLICITUD DE INFORMACION QUE RELACIONE EL ESTADO ACTUAL DE LOS RECURSOS PESQUEROS	ENT-1503	22/03/2017	12/04/2017	GESTION	ALERTA DEL 5 DE ABRIL DE 2017
3	NELSON SIJONA	SOLICITUD DE PAGO POR MORA	ENT-1547	24/03/2017	18/04/2017	GESTION	ALERTA DEL 5 DE ABRIL DE 2017
4	ANDREA RAMIREZ	SOLICITUD DE INFORMACION DE MEDIDAS DE ADAPTACION	ENT-1598	27/03/2017	19/04/2017	GESTION	ALERTA 6 DE ABRIL DE 2017
5	YAKELINE EPINAYU	DONACION DE ESTUFAS ECOLOGICAS	ENT-1628	29/03/2017	21/04/2017	GESTION	ALERTA 6 DE ABRIL DE 2017
6	BIANDRA SAUREZ	SOLICITUD DE APOYO CON SEMILLAS Y ABONO PARA LA CONSTRUCCION DE HUERTAS COMUNITARIAS	ENT-1676	30/03/2017	24/04/2017	GESTION	ALERTA 6 DE ABRIL DE 2017
7	JOSE ANTONIO PUSHAINA	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE MOLINO		30/03/2017	24/04/2017	GESTION	

**1.1.2. Subdirección de Autoridad Ambiental:** A esta Subdirección le fueron asignadas Diecisiete (17) PQRSD de las cuales se dio respuesta a Nueve (9) registros y se tiene un total de Ocho (8) PQRSD por responder. Es necesario aclarar que de los Ocho (8) registros

pendientes, Tres (3) ya vencieron su término establecido para la atención oportuna, mientras que los Cinco complementarios aun no han vencido dicho plazo.

Igualmente, es preciso manifestar que el registro ENT-1268 del 10 de Marzo de 2017, a través del cual se requiere información referente a comunidades en el marco del proyecto “laguna de oxidación del Distrito de Riohacha”, fue inicialmente asignado a la Subdirección de Autoridad Ambiental y por instrucciones de la doctora Fanny Mejía fue reasignado el 14 de Marzo a la oficina Asesora de Planeación, no obstante los compañeros de esa oficina indicaron que requirieron a la Subdirección de Autoridad Ambiental ampliar información de las comunidades para poder dar respuesta.

**Tabla No. 3**  
Subdirección de Autoridad Ambiental – Marzo de 2017

ITEM	NOMBRE	ASUNTO	No. RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA DE VENCIMIENTO	OFICINA RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	ARACELIS CARRRILLO	ENTREGA DE ZAHINOS EN MAICAO	ENT-1281	10/03/2017	03/04/2017	AUTORIDAD	ALERTA 28 Y 31 DE MARZO DE 2017 - LA DOCTORA FANNY MANIFESTÓ EL 31 DE MARZO DE 2017 QUE POR INCONVENIENTES LOGÍSTICOS NO SE HA PODIDO ATENDER; SIN EMBARGO SE ENCUENTRA REALIZANDO LA GESTIÓN CON LA POLICIA AMBIENTAL - EL 5 DE ABRIL DE 2017 EL DIRECTOR RECOMENDÓ LLAMAR AL INTERESADO PARA QUE NO DESISTA DE ESTE PROPOSITO DE ENTREGAR LOS ZAHINOS.
2	ALVARO EVCHEVERYY	INFORMACION REFERENTE PROYECTO LAGUNA DE OXIDACION	ENT-1268	10/03/2017	03/04/2017	PLANEACION - AUTORIDAD*	INICIALMENTE ASIGNADO A LA SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL Y POR INSTRUCCIONES DE LA DRA. FANNY MEJIA FUE REASIGNADO EL 14 DE MARZO A LA OFICINA DE PLANEACIÓN - ALERTA EL 31 DE MARZO DE 2017, A LO CUAL LA DRA FANNY MEJIA RECORDÓ QUE FUE REASIGNADO A LA OFICINA DE PLANEACIÓN. EL 3 DE ABRIL SE SOSTUVO CONVERSACIÓN CON LA DRA. YERLIS, A QUIEN SE ENTREGÓ COPIA FISICA DE LA SOLICITUD Y QUIEN MANIFESTÓ QUE EN EL TRASCURSO DEL DIA DA RESPUESTA - RECORDATORIO PERSONAL EL 3 Y 4 DE ABRIL - EL 5 DE ABRIL DE 2017 SE ENVÍO ALERTA INFORMANDO EL VENCIMIENTO.

3	CARLOS ALBERTO BOTERO	SOLICITUD DE INFORMACION IMPACTOS DE LA ACTIVIDAD MINERA	ENT-1403	16/03/2017	07/04/2017	AUTORIDAD*-DIRECTOR	ALERTA DEL 4 DE ABRIL DE 2017 - EL 5 DE ABRIL DE 2017 LA DRA. FANNY MEJIA SOLICITÓ A JAVIER CALDERON INFORMACIÓN PARA DAR RESPUESTA
4	MIREYA RUIZ	SOLICITUD DE VISITA POR TALA	ENT-1549	24/03/2017	18/04/2017	GESTION - AUTORIDAD*	ALERTA DEL 5 DE ABRIL DE 2017
5	ALVARO LOPEZ	SOLICITUD DE INFORMACION	ENT-1544	24/03/2017	18/04/2017	AUTORIDAD	ALERTA DEL 5 DE ABRIL DE 2017
6	JHONNY RODRIGUEZ	SOLICITUD DE MANUAL DE COMPESACIONES	ENT-1590	27/03/2017	19/04/2017	AUTORIDAD	ALERTA 6 DE ABRIL DE 2017
7	HERNAN DARIO ESPINEL	SOLICITUD DE INFORMACION SOLICITUD DE LISTADO DE LOS CENTROS DE ACOPIOS RESIDUOS PELIGROSOS	ENT-1593	27/03/2017	19/04/2017	AUTORIDAD	ALERTA 6 DE ABRIL DE 2017
8	ALEJANDRO OSPINA	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE PROYECTOS DE ENERGIA SOLAR	ENT-1668	30/03/2017	24/04/2017	AUTORIDAD	ALERTA 6 DE ABRIL DE 2017

**1.1.3. Oficina Asesora de Planeación:** Como se apreció en la Tabla No. 1 del presente informe, a la Oficina Asesora de Planeación le fue asignada la atención de Tres (3) PQRSD durante el mes de Marzo de 2017; sin embargo a la fecha se tiene respuesta de Un (1) registro, mientras que las otras Dos (2) se encuentran surtiendo en trámite interno de respuesta y no han vencido su término legal para la respuesta oportuna al interesado. Las Dos PQRSD en proceso de atención son las que a continuación se relaciona:

**Tabla No. 4**  
Oficina Asesora de Planeación – Marzo de 2017

ITEM	NOMBRE	ASUNTO	No. RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA DE VENCIMIENTO	OFICINA RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	CLAUDIA GARNICA	SOLICITUD DE INFROMACION ESTUDIO DE CARTOGRAFIA	ENT-1506	22/03/2017	12/04/2017	PLANEACION	ALERTA DEL 5 DE ABRIL DE 2017

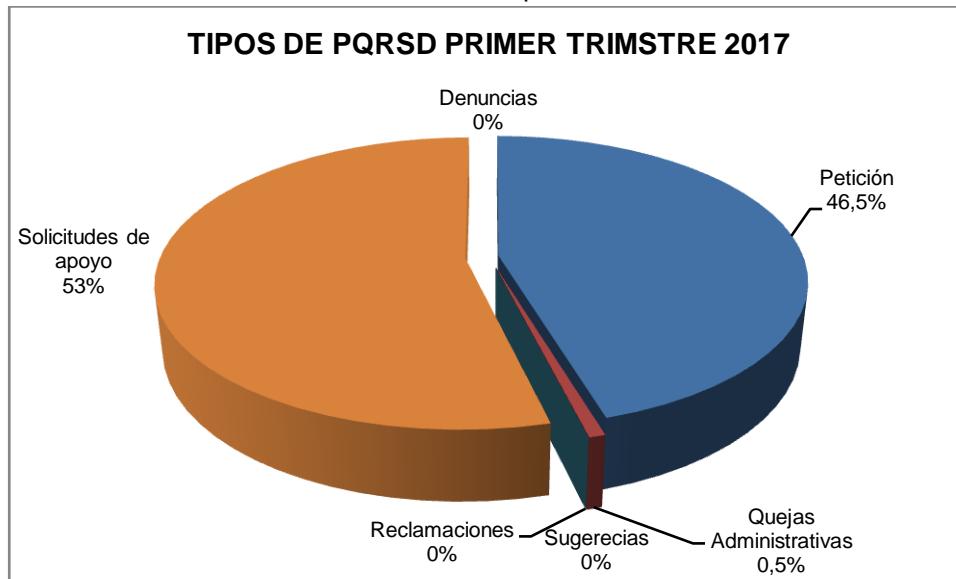
2	LUIS LIZACANO CONTRERAS	SOLICITUD DE CAPACITACION FONDO DE ADAPTACION	ENT-1627	29/03/2017	21/04/2017	PLANEACION	ALERTA 6 DE ABRIL DE 2017
---	-------------------------	---	----------	------------	------------	------------	---------------------------

Para cerrar este espacio que recoge los datos más relevantes presentados en la atención a las PQRSD, es necesario informar sobre los tipos de PQRSD que han sido recepcionadas e ingresadas para su respectivo trámite de atención y que se clasifican como se muestra en la siguiente tabla acumulativa (Enero – Marzo de 2017):

**Tabla No. 5**  
Clasificación Tipos de PQRSD Acumulado Primer Trimestre 2017

MES	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECEPCIONADO
	PETICIÓN (P)	QUEJA ADMINISTRATIVA (Q)	RECLAMO (R)	SUGERENCIA (S)	DENUNCIAS (D)	SOLICITUDES Diferentes a los Derechos de Petición)	
ENERO	30	1	0	0	0	26	57
FEBRERO	33	0	0	0	0	49	82
MARZO	31	0	0	0	0	33	64
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>203</b>

**Gráfico No. 3**  
Distribución Porcentual de los Tipos de PQRSD en el 2017



El gráfico No. 3 muestra la distribución de los tipos de PQRSD que fueron recibidos por CORPOGUAJIRA en lo corrido del año 2017; en tal sentido, se puede observar que a corte 31 de Marzo de 2017 el 53% de los registros que fueron interpuestos por los grupos de valor de la Corporación corresponden a diferentes solicitudes de apoyos que están relacionados con ayudas para solventar la falta del recurso hídrico en las comunidades del departamento de La Guajira,

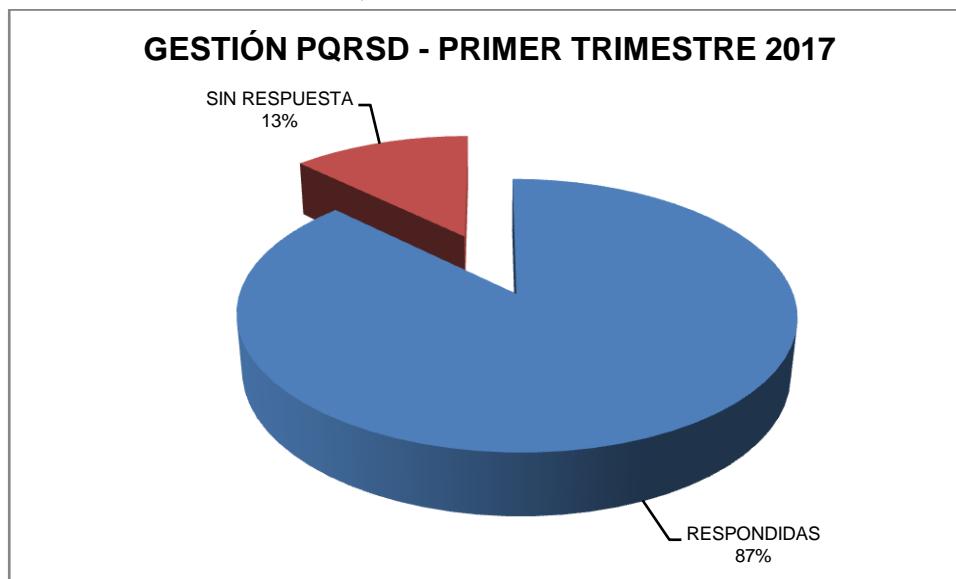
solicitudes de certificaciones, solicitudes de apoyo mediante charlas ambientales y préstamo de la Unidad Móvil, entre otros; igualmente, se logra evidenciar que 46,5% de los documentos tramitados corresponden a Peticiones o Consultas de información y tan sólo el 0,5% de los registros recepcionados fueron Quejas Administrativas del servicio y/o la atención brindada por CORPOGUAJIRA a sus usuarios.

Así mismo, se presenta un resumen de la atención a las PQRSD en el primer trimestre de 2017; en este sentido la siguiente tabla contiene información ilustrativa sobre este particular:

**Tabla No. 6**  
Gestión PQRSD – Primer Trimestre 2017

MES	PQRSD - PRIMER TRIMESTRE 2017		TOTAL RECEPCIONADO
	RESPONDIDAS	SIN RESPUESTA	
ENERO	57	2	59
FEBRERO	75	7	82
MARZO	47	17	64
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>26</b>	<b>205</b>

**Grafica No. 4**  
Gestión PQRSD – Primer Trimestre de 2017



Como se puede apreciar en el grafico No. 4, durante el primer trimestre de 2017 se recibieron 205 PQRSD, de las cuales se respondieron 179 correspondientes al 87%, con lo cual se encuentran 26 registros pendientes de la debida respuesta, lo cual se traduce en el 13% de las PQRSD en proceso de respuesta.

## 2. REPORTE DE ATENCIÓN A LAS QUEJAS AMBIENTALES EN MARZO DE 2017.

En lo que respecta al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales durante el mes de Marzo de 2017, es importante destacar que se registraron Cuatro (4) situaciones de presuntas afectaciones al medio ambiente.

En este sentido, es pertinente informar que a la fecha se tiene evidencia de la atención a Dos (2) Quejas Ambientales, quedando pendiente la atención a otras Dos (2) de los casos asignados; es decir que se han atendido el 50% de las Quejas Ambientales reportadas por la ciudadanía.

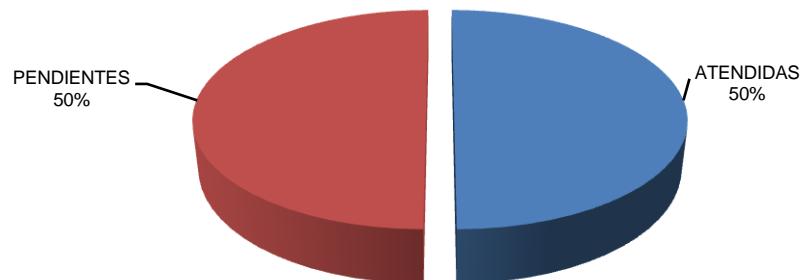
A continuación se presenta la dinámica en la atención a las Quejas Ambientales recibidas en el mes de Marzo de 2017:

**Tabla No. 7**  
Quejas Ambientales – Marzo de 2017

ITEM	NOMBRE	ASUNTO	No. RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA DE VENCIMIENTO	OFICINA RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	LISIMACO PAZ	DENUNCIA POR CONTAMINACION RESIDUOS SOLIDOS	ENT-1354	15/03/2017	06/04/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL	VENCIDO
2	AURELIO FERNANDEZ	DENUNCIA AMNBIENTAL MANEJO INADECUADO Y DISPOCISION FINAL DE RESIDUDOS SOLIDOOS	ENT-1327	14/03/2017	05/04/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL	RESPONDIDO SAL-1278 DEL 7 DE ABRIL DE 2017
3	AURELIO FERNANDEZ	DENUNCIA AMNBIENTAL MANEJO INADECUADO Y DISPOCISION FINAL DE RESIDUDOS SOLIDOOS	ENT-1328	14/03/2017	05/04/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL	RESPONDIDO SAL-1278 DEL 7 DE ABRIL DE 2017
4	CRSITIAN GUERRA	CONTAMINACION MANANTIAL DE CAÑAVERALES	ENT-1314	13/03/2017	04/04/2017	TERRITORIAL	VENCIDO

**Grafica No. 5**  
Estado de Quejas Ambientales Recibidas en Marzo de 2017

**ESTADO DE QUEJAS RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO DE 2017**

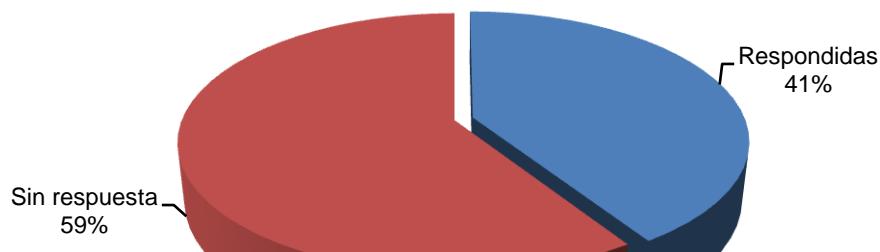


Se observa que del total de quejas ambientales registradas (4), se respondió el 50% de los casos que presentan evidencia de su atención; en tal sentido se infiere que para el mes de que nos ocupa se encuentran otros Dos (2) quejas pendiente de la debida atención, lo que corresponde al 50% del total de los casos reportados por la comunidad.

Es necesario informar que durante el primer trimestre de 2017, la Corporación ha recepcionado un total de Veintidós (22) Quejas Ambientales, de las cuales sólo se tiene registro de la atención a 9 de los casos, lo que se traduce en un 41% de eficiencia en el cumplimiento al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales.

**Grafica No. 6**  
Estado de Quejas Ambientales – Primer Trimestre 2017

**ESTADO DE ATENCIÓN A LAS QUEJAS AMBIENTALES PRIMER TRIMESTRE 2017**



De igual manera, a continuación se muestra un historial de las quejas ambientales recepcionadas por CORPOGUAJIRA desde el 2 de Enero de 2017 al 31 de Marzo del mismo año:

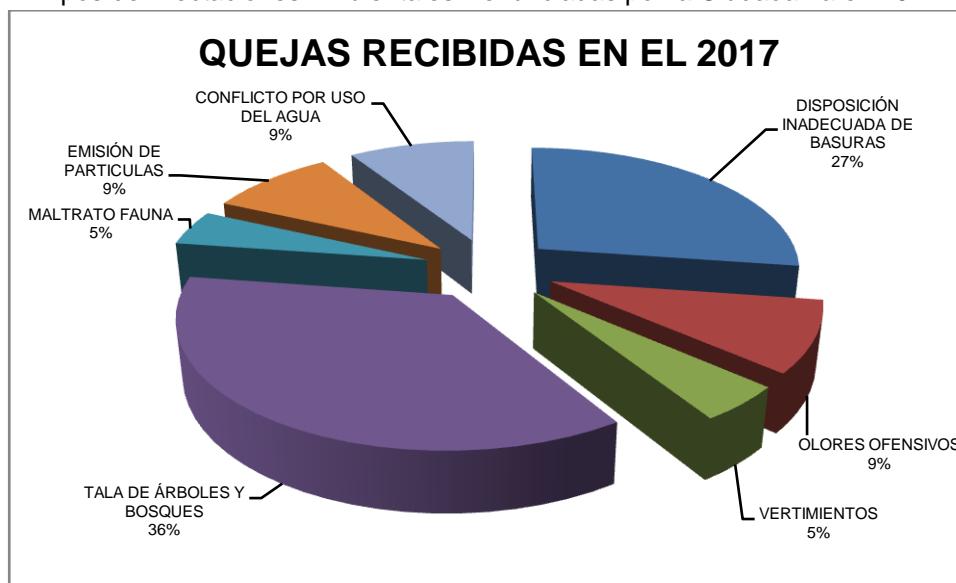
**Tabla No. 8**

Historial de Quejas recibidas – Primer Trimestre del 2017

AFFECTACIÓN AMBIENTAL	CANTIDAD
DISPOSICIÓN INADECUADA DE BASURAS	6
OLORES OFENSIVOS	2
VERTIMIENTOS	1
TALA DE ÁRBOLES Y BOSQUES	8
MALTRATO FAUNA	1
EMISIÓN DE PARTICULAS	2
CONFLICTO POR USO DEL AGUA	2
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

**Gráfico No. 7**

Tipos de Afectaciones Ambientales Denunciadas por la Ciudadanía en 2017



A fecha de corte 31 de Marzo de 2017, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA ha registrado 24 casos de afectaciones al medio ambiente, los cuales se distribuyen de acuerdo al tipo de afectación como se muestra en el gráfico No. 6 y donde la tala de árboles y deforestación de bosques representan el 36% de las afectaciones, seguido por el inadecuado manejo de residuos sólidos 27%, olores ofensivos debido a porquerizas, conflictos por el uso del recurso hídrico y la emisión de partículas producto de la actividad minera con el 9% de frecuencia cada una; por último han sido reportados el maltrato de fauna con y contaminación ambiental por vertimientos de aguas con 5% por cada concepto.

Para finalizar este capítulo, es necesario hacer reiterativas las dificultades logísticas que no han permitido actuar con oportunidad en la atención a las denuncias y quejas ambientales recibidas en

los meses de Febrero y Marzo de 2017; estas dificultades son concretamente la falta de disponibilidad de vehículos para el transporte de los funcionarios al sitio de la presunta afectación ambiental, lo cual genera retrasos y deficiencias en la atención, lo que a su vez se traduce en insatisfacción de los grupos de valor para la Corporación.

### 3. REPORTE DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL EN EL MES DE MARZO DE 2017.

El estado de los requerimientos realizados a la Corporación por parte de los Entes de Control, es determinado a partir del cruce de información realizado entre la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano y la oficina de Control Interno. En tal sentido, para el mes de Marzo de 2017 se recibieron Veinticuatro (24) documentos de los cuales a la fecha sólo se ha dado respuesta a Siete (7) requerimientos según se puede observar en el anexo No. 2.

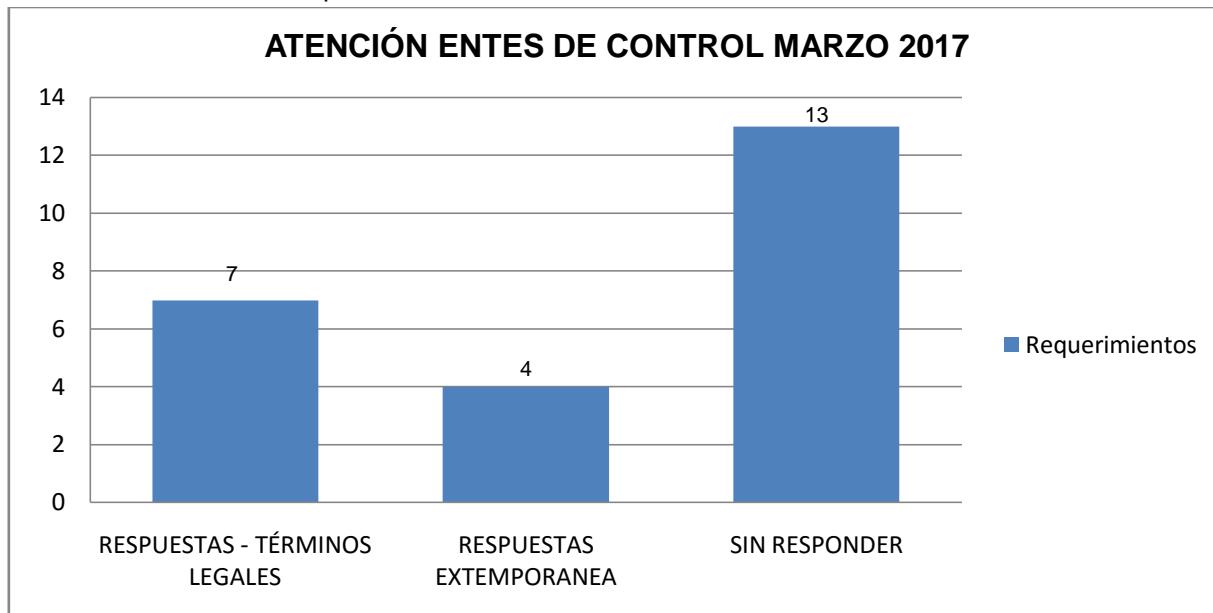
A continuación se muestra una tabla que describe la dinámica en la atención a los requerimientos de los Entes de Control en el mes de Marzo de 2017:

**Tabla No. 9**  
Entes de Control – Marzo de 2017

ENTE DE CONTROL	ESTADO DE ATENCIÓN			TOTAL	OBSERVACIONES
	RESPUESTAS - TÉRMINOS LEGALES	RESPUESTAS EXTEMPORANEA	SIN RESPONDER		
PROCURADURÍA	2	3	2	7	ENT-1200 del 7 de Marzo de 2017 y ENT-1602 del 27 de Marzo de 2017 son los registros sin respuesta
CONTRALORÍA	4	1	10	15	Existen 10 registros sin respuesta - Ver Anexo No. 2
FISCALIA	1	0	1	2	El registro sin responder es ENT-1659 del 3 de Marzo de 2017, el cual no ha vencido
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>24</b>	En total a fecha 10 de Abril de 2017 existen 13 registros sin respuesta - Ver Anexo No. 2.

**Grafica No. 8**

Atención a los Requerimientos de los Entes de Control en el mes de Marzo de 2017



**Grafica No. 9**

Criterio Porcentual en Atención a los Entes de Control durante el mes de Marzo de 2017



Como se puede observar, en el mes de Marzo de 2017 se recibieron Veinticuatro (24) requerimientos, los cuales presentan el siguiente estado de atención: respondidos en los términos establecidos 29%, respondidos de manera extemporánea 17% y requerimientos sin respuesta totalizan el 54% que a fecha 10 de Abril de 2017 no han sido atendidos.

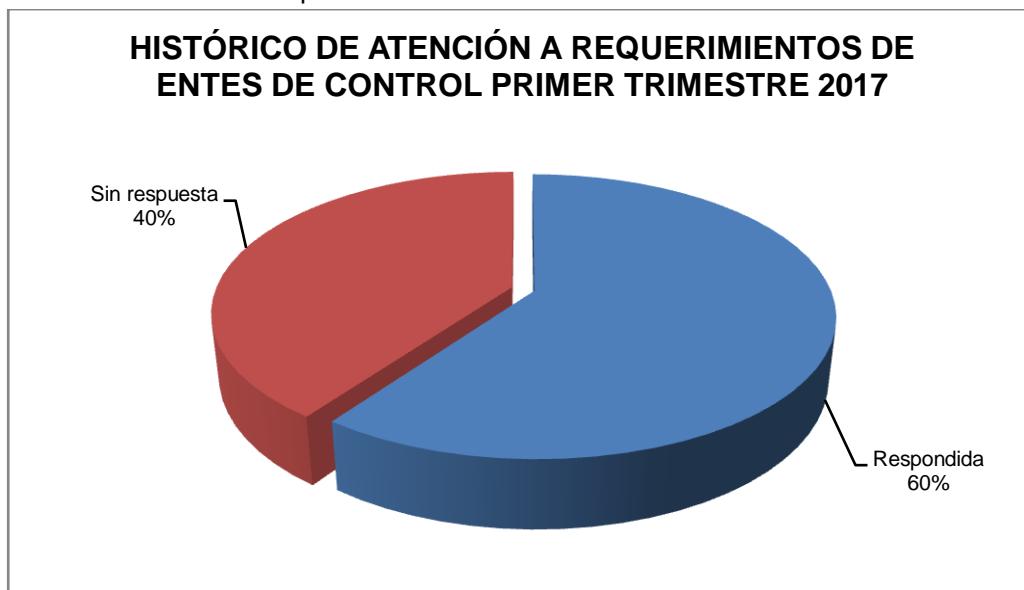
**Tabla No. 10**

Historial Requerimientos de los Entes de Control – Primer Trimestre de 2017

MES	ESTADO REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL		TOTAL RECEPCIONADO
	RESPONDIDAS	SIN RESPUESTA	
ENERO	4	3	7
FEBRERO	17	7	24
MARZO	12	12	24
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>22</b>	<b>55</b>

**Grafica No. 10**

Historial de Atención a los Requerimientos de los Entes de Control en el Primer Trimestre de 2017



Es necesario señalar que a 31 de Marzo de 2017 se ha recepcionado un total de Cincuenta y Cinco Requerimientos de los Entes de Control, de los cuales se han atendido 33 correspondiente al 60%; así mismo, es necesario indicar que a fecha 10 de Abril de 2017, según la información reportada por la Oficina de Control Interno, existen 22 requerimientos pendientes por responder, lo que corresponde al 40%.

#### **4. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y CONSIDERACIONES FINALES.**

Teniendo en cuenta la información presentada, se observa que en lo que respecta al procedimiento de Atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, durante el mes de Marzo de 2017 se recibieron Sesenta y Cuatro (64) documentos y se registró un total de Cuarenta y Siete (47) respuestas equivalente al 73,44% en el cumplimiento del procedimiento.



Es preciso indicar que para el primer trimestre de 2017 se recibieron 203 PQRSD, de las cuales se respondieron 179 solicitudes, correspondientes al 87,32% con lo cual a la fecha se tiene registro de 26 (12,68%) documentos por responder, entre ellos 14 registros del mes de Marzo de 2017, que a la fecha no han vencido el término legal establecido para su respuesta oportuna.

En lo que respecta a las Quejas Ambientales registradas en el mes de Marzo de 2017, es preciso señalar que se registraron Cuatro (4) denuncias por presunto manejo inadecuado de residuos sólidos, de las cuales se tiene evidencia de la atención a Dos (2) de los casos, lo que representa el 50% de los registros ingresados a la Matriz de Trazabilidad a las Quejas Ambientales.

De igual manera, se deja presente durante el primer trimestre de 2017 se recepcionaron Veintidós (22) quejas ambientales de las cuales se tiene registro de la atención a 9 de los casos, lo que se traduce en un 41% de eficiencia en el cumplimiento al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales.

En este sentido, cabe señalar que debido a inconvenientes logísticos han limitado la atención de algunas Quejas Ambientales denunciadas por la ciudadanía, lo cual ha recabado de cierta manera que a la fecha no se haya atendido el total de casos denunciados.

Así mismo, se reitera que la Sede Territorial Sur de CORPOGUAJIRA, tiene dos períodos en los cuales no realiza el reporte correspondiente y por tanto no se ve reflejada su gestión en la atención a las PQRSD y Quejas Ambientales; es así como a pesar de las solicitudes verbales, llamadas telefónicas y alertas enviadas a través del correo electrónico, para los meses de Febrero y Marzo no se han recibido reporte y/o las matrices de trazabilidad bajo custodia de la Sede Territorial en Fonseca – La Guajira, motivo por el cual no se tiene certeza del debido cumplimiento de estos procedimientos en esa sede.

En lo que respecta a los Entes de Control, es importante manifestar que durante el mes de Marzo de 2017, se recibieron Veinticuatro (24) requerimientos de los cuales a la fecha se respondieron Doce (12) que se traducen en un 50% de eficiencia en la atención a dichos requerimientos.

De igual forma, es necesario precisar que totalizando la cantidad de requerimientos realizados por los diferentes entes de control a corte 31 de Marzo de 2017, se tiene un universo de Cincuenta y Cinco (55) documentos de los cuales se tiene registro de la respuesta a Treinta y Tres (33) de ellos, lo que representa el un 60% de eficiencia y gestión de respuestas a los Órganos de Control.

## **RECOMENDACIONES:**

- ✓ Responder inmediatamente las Veintiséis (26) PQRSD pendientes al primer trimestre de 2017.
- ✓ Solucionar el inconveniente logístico para la atención a las quejas ambientales, especialmente aquellas que son priorizadas de acuerdo al criterio tipo 1 – Atención Inmediata, para lo cual se requiere mantener por lo menos un vehículo disponible para el desplazamiento inmediato al sitio de la presunta afectación ambiental.



- ✓ Mejorar los índices de eficiencia en la atención a las Quejas Ambientales, lo cual se traduce en realizar el continuo reporte de la atención a los registros asignados a las áreas responsables, además del complemento con los resultados obtenidos producto de las acciones emprendidas para la atención de las quejas y denuncias ambientales interpuestas por los grupos de valor de la Corporación.
- ✓ Con la finalidad de mantener control y disponer de la información que permita presentar el informe periódico de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, la Sede Territorial Sur debe realizar reporte de las matrices de trazabilidad totalmente actualizadas dentro de los Cinco (5) días posteriores a la finalización de cada periodo (mes).
- ✓ Responder los Veintidós (22) requerimientos pendientes al primer trimestre de 2017.

Este conjunto de consideraciones podrán contribuir a la mejora continua en la ejecución de los procedimientos y gestión interna de atención a las PQRSD, Quejas Ambientales y Requerimientos de los Entes de Control.

Atentamente,

**DAVIANIS PAULINA ACOSTA ÁVILA**

**ANEXOS:**

Anexo No. 1: Cuatro (4) Folios con la Matriz de Trazabilidad mes de Marzo 2017 (Sede Principal)  
Anexo No. 2: Dos (2) Folios Relación Entes de Control del mes de Marzo de 2017

**Proyectó:** Andrys M.