



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

**PERIODO:** Abril 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 Abril de 2017.
2. Reporte de Atención a las Quejas Ambientales en el mes de Abril de 2017.
3. Reporte de la Atención a las Solicitudes de los Entes de Control en el mes de Abril 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 ABRIL 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, y en concordancia con los términos establecidos en la Ley 1755 del 2015, ha venido dando cumplimiento a las solicitudes y requerimientos de sus grupos de interés. En este sentido, el presente informe consolida las novedades y comportamientos en el desarrollo de la estrategia de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales y el nivel de eficiencia con el que se respondieron los documentos recibidos por la Corporación durante el mes de Abril 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 y Sede Territorial Sur.

Bajo este contexto, es preciso iniciar informando que en el periodo comprendido entre el 1 y 30 de Abril de 2017, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA, recepcionó y tramitó Ochenta y Seis (86) PQRSD que fueron interpuestas por la ciudadanía a través de los diferentes canales habilitados (Ventanilla Única, Oficina de Atención al Ciudadano, Líneas Telefónicas, Correo Electrónico, Página Web y Redes Sociales Corporativas).



También se indica que del total de PQRSD tramitadas, Ochenta y Una (81) fueron radicadas en la sede principal, mientras que Cinco (5) fueron recibidas en la sede territorial. Así mismo, del total de PQRSD recibidas en el mes de Abril de 2017, se logró dar respuesta a Setenta y Seis (76) registros, obteniendo una eficiencia del **88,37%**.

A continuación se muestra la dinámica de las PQRSD durante el mes de Abril de 2017:

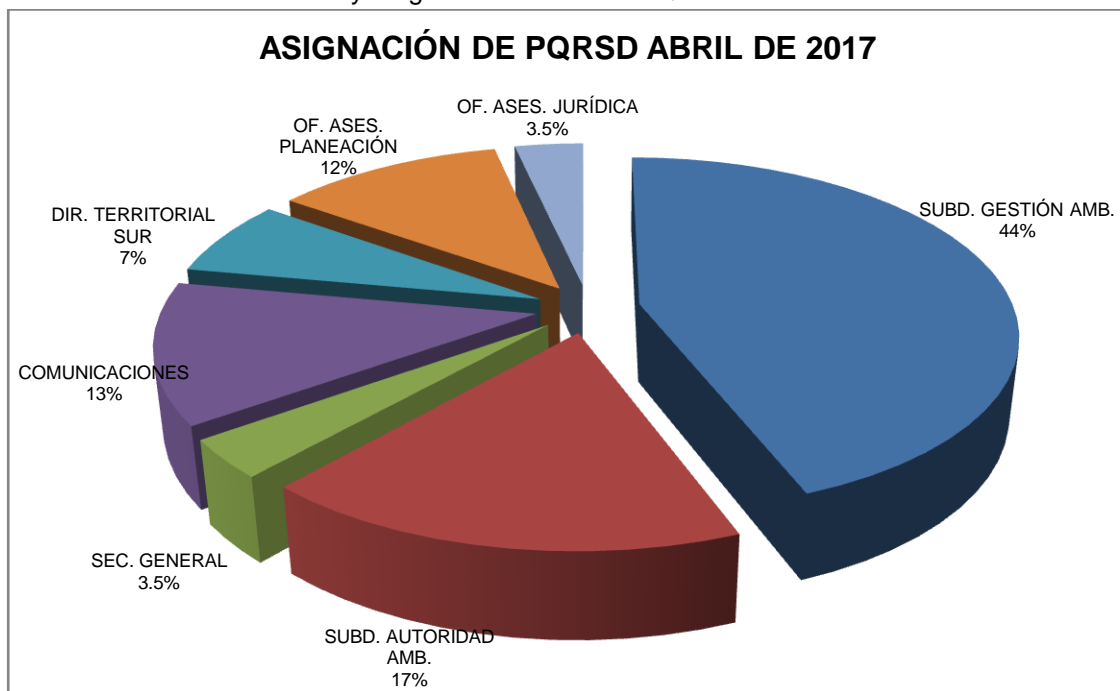
**Tabla No. 1**  
Asignación y estado de PQRSD por área en el mes de Abril de 2017

ABRIL 2017					
ÁREA	RESPUESTAS A TIEMPO	RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	SIN RESPUESTAS	TOTAL	OBSERVACIÓN
SUBD. GESTIÓN AMB.	28	9	1	38	El registro por responder es ENT-1768 el cual se trata de una solicitud de un contrato bajo la supervisión de la doctora María del Rosario Guzmán, quien se encuentra disfrutando su periodo de vacaciones.
SUBD. AUTORIDAD AMB.	9	1	5	15	Los Cinco registros se encuentran vencidos, de los cuales las ENT-1946 y ENT-2009 se encuentran proyectadas para la firma del Director General
SEC. GENERAL	2	1	0	3	El registro con respuesta extemporánea (ENT-1818) había sido inicialmente asignado a la Subd. de Gestión Ambiental
COMUNICACIONES	10	1	0	11	ENT-1800 fue respondido fuera de los términos establecidos
DIR. TERRITORIAL SUR	4	0	2	6	En la Matriz reportada sólo se tuvieron en cuenta las PQRSD y se obviaron algunos registros como invitaciones a reuniones, entre otros.
OF. ASES. PLANEACIÓN	10	0	0	10	Todos los registros asignados se respondieron oportunamente



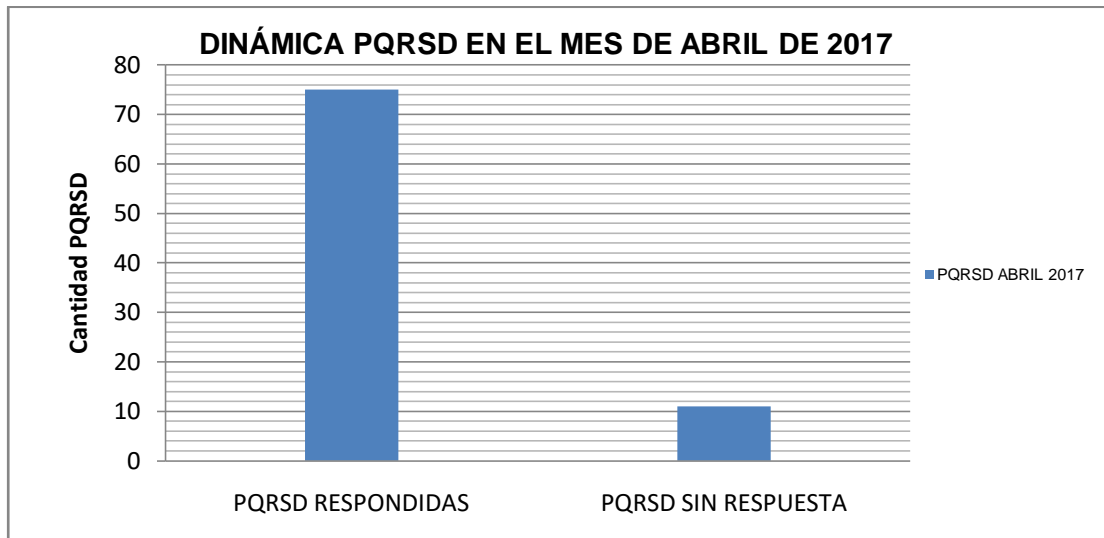
OF. ASES. JURÍDICA	0	1	2	3	ENT-2031 es uno de los registros pendientes en virtud que se trata de un proceso de reclamación por vía gubernativa cuyo término de atención es de 60 días
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>86</b>	
% Cumplimiento	73,26	15,12	11,63	100	

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



Dentro del proceso interno de atención a las PQRSD se 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 Abril de 2017, y como viene siendo recurrente mes a mes, fue la Subdirección de Gestión Ambiental con un total de Treinta y Ocho (38) registros asignados, equivalente al 44% del total de PQRSD recepcionado; seguidamente se encuentra la Subdirección de Autoridad Ambiental a quien le fueron asignadas Quince (15) PQRSD correspondiente al 17%, continúan en orden descendente la Oficina de Comunicaciones con Once (11) registros que parcializan un 13%, Oficina Asesora de Planeación con Diez (10) PQRSD asignadas obtuvo el 12% de los registros del mes, mientras que la Sede Territorial Sur tramitó Seis (6) solicitudes que parcializan el 7% del total de PQRSD recibidas en el mes de abril de 2017 y finalizan la Secretaria General y la Oficina Asesora Jurídica, a quienes les fue asignada la atención a Tres (3) cada una lo que corresponde al 3.5% de asignación para cada área.

Grafico No. 2.



Como se observa en el grafico No. 2, para el mes de abril de 2017 se logró dar respuesta a Setenta y Seis (76) PQRSD, mientras que Diez (10) se encuentran pendientes de la correspondiente atención.

**Nota No. 1:** Es necesario poner en conocimiento que en el ejercicio del procedimiento de atención a las PQRSD se registró y se reportó el inconveniente logístico, entre la última semana del mes de Abril y primera semana del mes de Mayo de 2017, consistente en problemas con la utilidad de la herramienta que permite el envío de las alertas electrónicas para evitar el vencimiento de los términos de las PQRSD y Quejas Ambientales, ello teniendo en cuenta que al momento de enviar la correspondiente alerta a través del correo electrónico institucional se recibe de vuelta un mensaje que indica que la información fue rechazada o que la entrega no pudo ser completada.

Según informó el equipo humano de la oficina de Sistemas de la Corporación, el inconveniente obedece a problemas con el servidor; sin embargo, esta situación genera traumas e incertidumbres en la eficiencia de las estrategias adoptadas para garantizar el cumplimiento de los Procedimientos de Atención a las PQRSD y Quejas Ambientales.

**Nota No. 2:** Se observa represamiento de la correspondencia que es enviada fuera del perímetro urbano de la ciudad de Riohacha, lo cual se atribuye a la finalización del contrato que prestó el servicio de correspondencia certificado.

#### 1.1. PQRSD PENDIENTES DE RESPUESTA POR PARTE DE LAS ÁREAS ASIGNADAS EN EL MES DE ABRIL 2017.

**1.1.1. Subdirección de Gestión Ambiental:** Como se mencionó anteriormente, la Subdirección de Gestión Ambiental fue el área a la que mayor número de PQRSD le fueron asignadas; en este orden de ideas, de los Treinta y Ocho (38) registros que le fueron remitidos, se

tiene respuesta de Treinta y Siete (37), quedando pendiente la atención a la solicitud ENT-1768 del 5 de Abril de 2017 el cual se trata de una solicitud de suspensión del un contrato bajo la supervisión de la doctora María del Rosario Guzmán, quien se encuentra disfrutando su periodo de vacaciones y que se relaciona a continuación:

**Tabla No. 2**

Subdirección de Gestión Ambiental - Abril de 2017

ITEM	NOMBRE	ASUNTO	No. RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA DE VENCIMIENTO	OFICINA RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	EDGAR PATIÑO	SOLICITUD DE SUSPENSION TEMPORAL	ENT-1768	05/04/2017	28/04/2017	GESTIÓN	SE ENVIÓ ALERTA EL 26 DE ABRIL DE 2017

**1.1.2. Subdirección de Autoridad Ambiental:** A esta Subdirección le fueron asignadas Quince (15) PQRSD de las cuales se dio respuesta a Diez (10) registros y se tiene un total de Cinco (5) PQRSD por responder. Es necesario aclarar que los registros pendientes se tienen dos (2) proyectadas para la firma del Director General.

A continuación se presenta relación de las PQRSD que no tienen respuesta:

**Tabla No. 3**

Subdirección de Autoridad Ambiental – Abril de 2017

ITEM	NOMBRE	ASUNTO	No. RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA DE VENCIMIENTO	OFICINA RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	DIANA PANQUEVA	SOLICITUD DE VISITA DE INSPECCION	ENT-1801	06/04/2017	02/05/2017	AUTORIDAD	ALERTA EL 5 DE MAYO DE 2017 - VENCIDO
2	JOSE NICOLAS TOLEDO	SOLICITUD DE INFORMACION DE ESCOMBROS Y RESIDUOS	ENT-1897	11/04/2017	05/05/2017	AUTORIDAD	ALERTA 5 DE MAYO DE 2017 - VENCIDO
3	CARLOS ANDRES GOMEZ GALVAN PRESIDENTE DE SINDICATO DE TRABAJADORES	CONSTANCIA SITUACION DE FUNCIONAMIENTO Y NOVEDAD EN ESTACION DE BOMBERO BIG GROUP SALINAS	ENT-1946	17/04/2017	09/05/2017	AUTORIDAD	ESTE OFICIO ESTA DIRIGIDA A JUZGADO CON COPIA A CORPOGUAJIRA - ALERTA 5 DE MAYO DE 2017 - RESPUESTA PROYECTADA PARA FIRMA DEL DIRECTOR - VENCIDO



4	ISMAEL ENRIQUE ARCINIEGAS, B.G. SALINAS DE MANAURE	BOMBEO SALINAS DE MANAURE	ENT-2009	20/04/2017	11/05/2017	AUTORIDAD	PROYECTADA PARA LA FIRMA DEL DIRECTOR GENERAL -- VENCIDO
5	FELIPE JIMENEZ PASTRANAESTUDIANTE UNIVERSIDAD DE LOS ANDES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ENT-2017	20/04/2017	11/05/2017	AUTORIDAD	VENCIDO

**1.1.3. Sede Territorial Sur:** Esta sede de la Corporación registró un total de Seis (6) PQRSD asignadas durante el mes de Abril de 2017, de las cuales se tiene registro de atención a Cuatro (4) solicitudes, quedando pendiente la respuesta a Dos (2) PQRSD que se relacionan a continuación:

**Tabla No. 4**  
Territorial Sur – Abril de 2017

ITEM	NOMBRE	ASUNTO	No. RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA DE VENCIMIENTO	OFICINA RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	JAVIER ANTONIO CARRILLO PINTO COORD ACADEMICO SENA	10 ARBOLES FRUTALES MADERABLES DIA DE LA TIERRA 25 ABR 17	320/17	ABRIL 2017	11/05/2017	TERRITORIAL SUR	EN CURSO
2	ALEXANDRA RAMOS NOVOA COORD ASOCIACION DE MUJERES DE LA GUAJIRA	UNIDAD MOVIL DIA DEL NIÑO VILLA HERMOSA	338/17	ABRIL 2017	16/05/2017 7	TERRITORIAL SUR	EN CURSO

**Nota No. 3:** La Sede Territorial Sur realizó reporte de la información el 27 de Abril de 2017; sin embargo, se realizó depuración de los registros como invitaciones a reuniones y algunos que no son PQRSD.

**1.1.4. Oficina Asesora Jurídica:** A esta Oficina se asignó la atención a Tres (3) PQRSD de las cuales a la fecha se tiene evidencia de una sola respuesta; las Dos (2) PQRSD que no presentan respuesta son las siguientes:

**Tabla No. 5**  
Oficina Asesora Jurídica – Abril de 2017

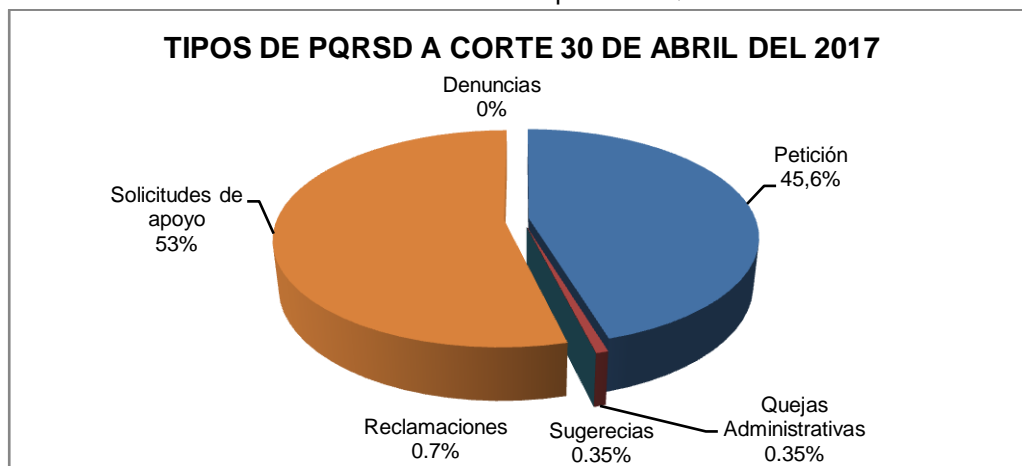
ITEM	NOMBRE	ASUNTO	No. RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA DE VENCIMIENTO	OFICINA RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	JUAN DIEGO GARCIA ESTRADA ESPECIALISTA EN DERECHOS MARITIMO Y PORTUARIO	RECLAMACION ADMINISTRATIVA- AGOTAMIENTO VIA GUBERNATIVA	ENT-2031	20/04/2017	11/05/2017	JURIDICA	SE ENVÍO A LA OFICINA JURIDICA* CON COPIA A SECRETARIA GENERAL
2	GUSTAVO BOLAÑO PASTRANA DIRECTOR EJECUTIVO- AREMCA	DERECHO DE PETICION	ENT-2021	20/04/2017	11/05/2017	JURIDICA	JURIDICA

Para culminar este capítulo es necesario indicar los tipos de solicitudes por clasificación de PQRSD desde el mes de Enero con corte a 30 de Abril de 2017.

**Tabla No. 6**  
Clasificación Tipos de PQRSD 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	<b>57</b>
FEBRERO	33	0	0	0	0	49	<b>82</b>
MARZO	31	0	0	0	0	32	<b>63</b>
ABRIL	35	0	2	1	0	43	<b>81</b>
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>150</b>	<b>283</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 30 de Abril 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 45,6% de los documentos tramitados corresponden a Peticiones o Consultas de información, el 0,7% hace referencia a reclamaciones a la Corporación, mientras que las Sugerencias y Quejas Administrativas en su conjunto representan el otro 0.7% de las PQRSD interpuestas por los grupos de interés de CORPOGUAJIRA.

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

En lo que respecta al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales durante el mes de Abril de 2017, es importante destacar que se registraron Trece (13) situaciones de presuntas afectaciones al medio ambiente.

Teniendo en cuenta la cantidad de Quejas reportadas, se hace necesario informar que a la fecha sólo se ha reportado la atención a Dos (2) Quejas Ambientales, quedando pendientes Once (11) registros por la correspondiente atención y posterior retroalimentación al interesado.

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

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

ITEM	NOMBRE	ASUNTO	NO. RADICADO	FECHA INGRESO	OFICINA RESPONSABLE	OBSERVACIONES	ESTADO
1	MORADORES DEL BARRIO SANTANDER	DENUNCIA POR CRIADEROS CLANDESTINOS PORQUERIZAS Y MATADEROS BARRIO SANTANDER	ENT-1751	04/04/2017	AUTORIDAD	EN PROCESO	VENCIDA
2	ARQUIMEDES SOLANO	TALA DE ARBOLES	ENT- 1743	04/04/2017	AUTORIDAD	EN PROCESO	VENCIDA
3	ADOLFO QUINTERO	DENUNCIA POR INVASION DE U SEVTOR DESEMBOCADURA RIO JEREZ	ENT-1745	04/04/2017	AUTORIDAD	EN PROCESO	VENCIDA

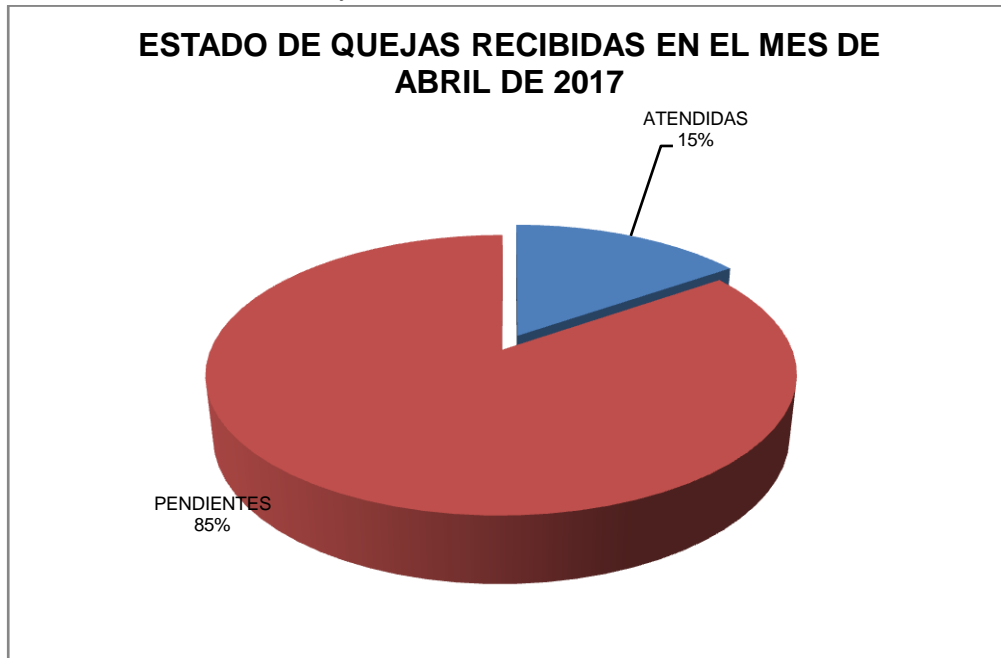


4	ANONIMA	DENUCNIA POR CARROS QUE INTRODUCEN AL MAR PARA HACER ARRECIFES	ENT-1658	30/03/2017	AUTORIDAD	ESTA DENUNCIA FUE ATENDIDA POR EL GRUPO MARINO COSTERO Y EMITIERON EL INFORME INT-974 DE FECHA 4 DE ABRIL DE 2017, PROCEDO A ADELANTAR LAS ACCIONES LEGALES RESPECTIVAS.	ATENDIDA
5	ANONIMA	DENUNCIA CAMION DEL ASEO BOTANDO BASURA EN PUNTO NO AUTORIZADO	ENT-1978	18/04/2017	T, SUR	RECEPCIONADA EN LA SEDE PRINCIPAL Y ASIGNADA A LA TERRITORIAL SUR	VENCIDA
6	DIANIS REDONDO BERMUDEZ	DENUNCIA POR TOMAR PARTE DEL PREDIO DELA BOCATOMA	ENT-2081	25/04/2017	AUTORIDAD	EN PROCESO	VENCIDA
7	SORAYA ESCOBAR ARREGOCES DEFENSORA DEL PUEBLO REGIONAL GUAJIRA - SANDRA NORIEGA ARREGOCES	CAPTACION DE AGUA PTN PONDORES CONEJO	ENT-1728	04/04/2017	T, SUR	RECEPCIONADA EN LA TERRITORIAL SUR	VENCIDA
8	LADYS PEREA	BARRIO 16 DE JULIO CERCA A LA INVASION	280/17	04/04/2017	T, SUR	RECEPCIONADA EN LA TERRITORIAL SUR	VENCIDA
9	ANONIMO	TALA DE ARBOLES FINCA SANTA TERESA VEREDA QUEBRACHAL JAIME EGURROLA	308/17	17/04/2017	T, SUR	RECEPCIONADA EN LA TERRITORIAL SUR	VENCIDA
10	ANONIMO	TALA DE ARBOL CARRETO PREDIO VECINO DE NICOLAS MANJARRES	307/17	17/04/2017	T, SUR	RECEPCIONADA EN LA TERRITORIAL SUR	VENCIDA

11	LUIS ALFONSO PEREZ GUERRA	USO IRREGULAR Y DESPERDICIO DE AGUA EN ACEQUIA CAÑAVERALES AFECTANDO CAMINO CAÑAVERALES-EL PLAYÓN	312/17	18/04/2017	T, SUR	RECEPCIONADA EN LA TERRITORIAL SUR	VENCIDA
12	ANONIMO	TALA Y QUEMA DE ARBOLES PREDIO FONDA O FOGON PAISA	313/17	18/04/2017	T, SUR	RECEPCIONADA EN LA TERRITORIAL SUR	VENCIDA
13	ELDER IGUARAN	EROSION RIESGO DE DESLIZAMIENTO RIO CAPUCHINO AFLUENTE RIO CAÑAVERALES AFECTACION A CORRALEJAS	326/17	21/04/2017	T, SUR	RESPONDIDA OFICIO 3700464 DEL 24/04/2017	ATENDIDA

**Grafica No. 4**

Estado de Quejas Ambientales Recibidas en Abril de 2017



Se observa que del total de quejas ambientales registradas (13), se respondió el 15,38% de acuerdo con los Dos (2) casos que presentan evidencia de su atención; en tal sentido se infiere que para el mes de que nos ocupa se encuentran Once (11) quejas pendientes de la debida atención, lo que corresponde al 84,62% del total de los casos reportados por la comunidad.

Es menester informar que existen dificultades logísticas que no han permitido actuar con celeridad en atención a las denuncias y quejas ambientales recibidas en el mes de Abril 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.

Sin embargo, se logró conocer que ya se está solventando esta situación y se procederá con la atención a cada uno de los casos reportados en éste y los anteriores informes del 2017.

A continuación se muestra un historial de las quejas ambientales recepcionadas por CORPOGUAJIRA desde el 2 de Enero de 2017 al 30 de Abril del mismo año:

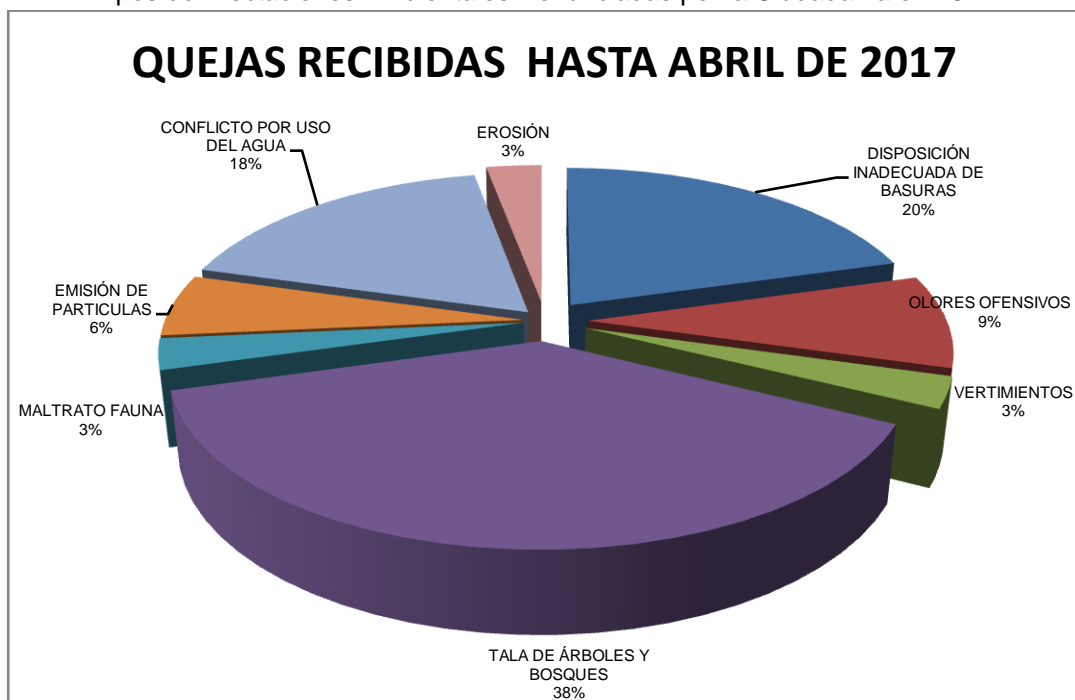
**Tabla No. 8**

Historial de Quejas recibidas en lo corrido del 2017 a corte 30 de Abril.

<b>AFECCIÓN AMBIENTAL</b>	<b>CANTIDAD</b>
DISPOSICIÓN INADECUADA DE BASURAS	7
OLORES OFENSIVOS	3
VERTIMIENTOS	1
TALA DE ÁRBOLES Y BOSQUES	13
MALTRATO FAUNA	1
EMISIÓN DE PARTICULAS	2
CONFLICTO POR USO DEL AGUA	6
EROSIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>

**Gráfico No. 5**

Tipos de Afectaciones Ambientales Denunciadas por la Ciudadanía en 2017



A fecha de corte 30 de Abril de 2017, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA ha registrado 34 casos de afectaciones al medio ambiente, los cuales se distribuyen de acuerdo al tipo de afectación como se muestra en el gráfico No. 5 y donde la tala de árboles y deforestación de bosques representan el 38% de las afectaciones, seguido por el inadecuado manejo de residuos sólidos con el 20%, conflictos por el uso del recurso hídrico con el 18%, olores ofensivos debido a porquerizas con el 9%, emisión de partículas producto de la actividad minera con el 6% de frecuencia cada una; por último han sido reportados el maltrato de fauna, contaminación ambiental por vertimientos de aguas y Erosión de terreno, cada una igual porcentaje del 3%.

### 3. REPORTE DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL EN EL MES DE FEBRERO 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 Abril de 2017 se recibieron Diez (10) documentos de los cuales a la fecha sólo se ha dado respuesta a Seis (6) requerimientos según se puede observar en el anexo No. 4.

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 Abril de 2017:

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

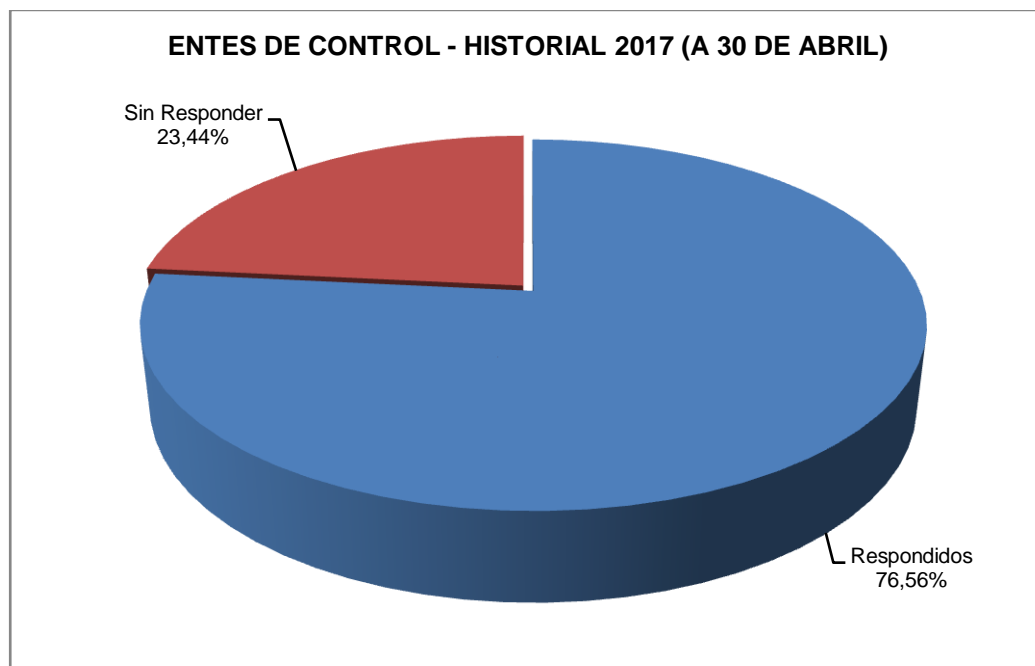
ÓRGANO DE CONTROL	ESTADO SOLICITUD		TOTAL	OBSERVACIÓN
	RESPONDIDAS	SIN RESPUESTA		
PROCURADURIA	1	2	3	Los registros por responder corresponden a los radicados ENT-1748 y ENT-1839, ambos del 2017 (Ver anexo No. 4)
CONTRALORIA	4	0	4	La respuesta al radicado ENT-1761 fue de forma extemporánea
FISCALIA	1	1	2	El Registro por responder corresponde al radicado ENT-2140 de 2017
DEFENSORIA DEL PUEBLO	0	1	1	El registro por responder corresponde al radicado ENT-1728 de 2017

<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	En total son Cuatro (4) registros pendientes por responder (Ver anexo No. 4)
--------------	----------	----------	-----------	--

**Tabla No. 10**  
Historial Requerimientos de los Entes de Control en 2017

<b>ENTES DE CONTROL 2017</b>			
<b>MES</b>	<b>ESTADO REQUERIMIENTO</b>		
	<b>RESPONDIDAS</b>	<b>SIN RESPONDER</b>	<b>TOTAL</b>
ENERO	6	1	7
FEBRERO	21	3	24
MARZO	16	7	23
ABRIL	6	4	10
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>15</b>	<b>64</b>
% de Cumplimiento	76,56	23,44	

**Grafico No. 6**



Es necesario señalar que a corte 30 de Abril de 2017 se recibió un total de Sesenta y Cuatro requerimientos de los Entes de Control, de los cuales se han atendido Cuarenta y Nueve (49) registros que corresponden al 76,56% de cumplimiento; así mismo es preciso indicar que a fecha 10 de Abril de 2017, según la información reportada por la Oficina de Control Interno, existen Quince



(15) requerimientos pendientes por responder, lo cual es equivalente al 23,44% del total de requerimientos registrados.

#### **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 Abril de 2017 se recibieron Ochenta y Seis (86) documentos y se registró un total de Setenta y Seis (76) respuestas equivalente al 88.37% en el cumplimiento del procedimiento.

En este sentido, para el mes de Abril de 2017 se tiene un registro de Diez (10) PQRSD pendientes por responder, lo que corresponde al 11,63% del total de registros.

La Sede Territorial Sur realizó reporte de la información PQRSD y Quejas Ambientales el día 27 de Abril de 2017, información que fue insumo importante en la construcción del presente informe; sin embargo, es preciso indicar que al momento de analizar la información se encontró alguna información que fue depurada y excluida para efectos del reporte; dicha información se sintetiza en invitaciones a reuniones y otros conceptos que no forman parte de las PQRSD.

Consecuentemente con lo anterior, se aclara que del total de 86 PQRSD registradas, 6 corresponden a la Sede Territorial Sur, entre las cuales 5 fueron reportadas en su Matriz de Trazabilidad, mientras que la PQRSD complementaria fue recepcionada en la Sede Central y asignada vía electrónica para la debida atención.

En lo que respecta a las Quejas Ambientales, es necesario manifestar que para el mes de Abril de 2017 se registraron Diez (10) denuncias por presuntas afectaciones al medio ambiente. Igualmente, es preciso indicar que del total de Quejas Ambientales reportadas, sólo se tiene registro de la atención a 2 casos puntuales, mientras que las otras 11 denuncias no se han atendido.

Bajo este contexto, se infiere que durante el mes de Abril de 2017, la Corporación sólo atendió el 15,38% de las denuncias por presuntas afectaciones al medio ambiente. El déficit en la capacidad de respuesta a las Quejas Ambientales, es justificado por las áreas responsables en que para cumplir con la labor de verificación es necesario hacer una visita de inspección al sitio indicado en cada queja; sin embargo, por inconvenientes logísticos para el transporte del personal técnico no se han podido cumplir las diligencias que permitan atender cada caso particular.

No obstante a lo anterior, en conversación sostenida el 10 de Mayo de 2017 con la doctora Fanny Mejía – Subdirectora de Autoridad Ambiental, se logró conocer que ya ha sido asignado un vehículo para las visitas técnicas y que a partir de la fecha se atenderán cada una de las quejas ambientales que se encuentran represadas en la presente anualidad.

Referente a los Entes de Control es importante decir que durante el mes de Abril del 2017, se recibieron Diez (10) requerimientos, de los cuales a la fecha se respondieron Seis (6) que se traducen en un 60% de eficiencia en la atención a dichos solicitudes.



De igual forma, es necesario precisar que totalizando la cantidad de requerimientos realizados por los diferentes entes de control en lo corrido del 2017, se tiene un universo de Sesenta y Cuatro (64) documentos de los cuales se tiene registro de la respuesta a Cuarenta y Nueve (49) de ellos, lo que representa el un 76,56% de eficiencia y gestión de respuestas a los Órganos de Control.

#### **RECOMENDACIONES:**

- ✓ Responder inmediatamente los Once (11) PQRSD pendientes en el mes de Abril de 2017 y de aquellos registros anteriores al mes de Abril que a la fecha no presentan respuesta.
- ✓ Realizar las visitas que se requieren para atender las quejas ambientales interpuestas por la ciudadanía y que se encuentran represadas desde el mes de Enero de 2017 y con ello mejorar los índices de eficiencia en la atención a las Quejas Ambientales.
- ✓ Mejorar las condiciones informáticas, lo cual permita el desarrollo de la estrategia interna de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales y además garantizar la seguridad de la información de la Corporación.
- ✓ Continuar con la gestión de respuestas a los requerimientos de los Entes de Control de tal manera que se logre atender la totalidad de registros pendientes por responder.
- ✓ Realizar las gestiones que permitan normalizar el envío de la correspondencia que está dirigida fuera del perímetro urbano de Riohacha.

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: Cinco (5) Folios con la Matriz de Trazabilidad PQRSD mes de Abril 2017 (Sede Principal)
- Anexo No. 2: Un (1) Folio con la Matriz de Trazabilidad PQRSD mes de Abril 2017 (Sede Territorial Sur)
- Anexo No. 3: Un (1) Folio con la Matriz de Trazabilidad Quejas Ambientales Abril 2017 (Sede Territorial Sur)
- Anexo No. 4: Un (1) Folio Relación Requerimientos Entes de Control del mes de Abril 2017.



# ANEXOS

















