



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

**PERIODO:** Mayo 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 Mayo de 2017.
2. Reporte de Atención a las Quejas Ambientales en el mes de Mayo de 2017.
3. Reporte de la Atención a los Requerimientos de los Entes de Control en el mes de Mayo 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 MAYO 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 Mayo 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.

Bajo este contexto, es preciso iniciar informando que en el periodo comprendido entre el 1 y 31 de Mayo de 2017, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y tramitaron Ciento Una (101) 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 en el mes de Mayo de 2017 se logró dar respuesta a Setenta y Nueve (79) registros, obteniendo una eficiencia del **78,22%**.

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

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

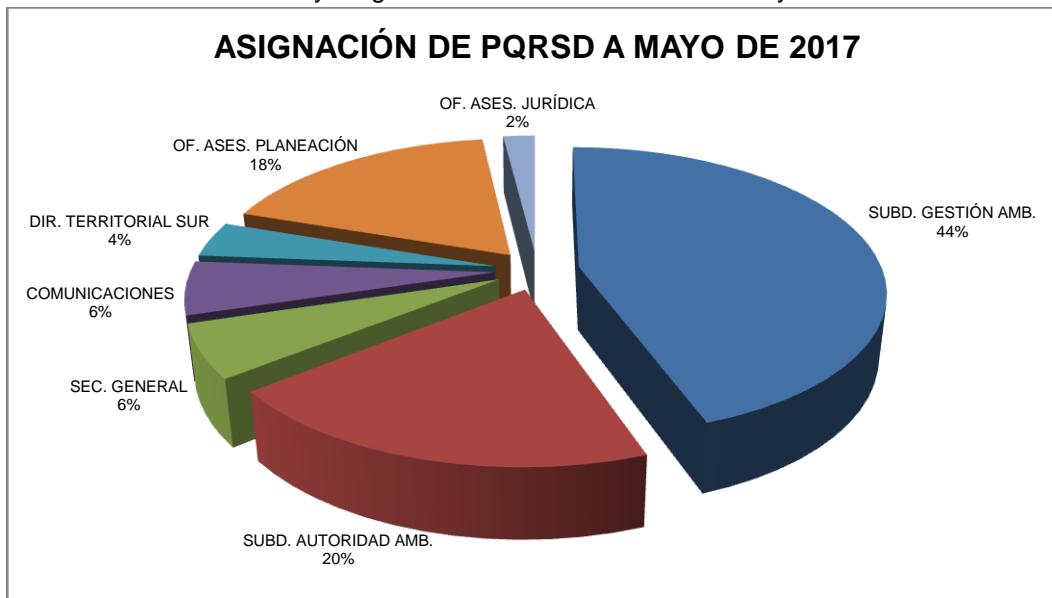
MAYO DEL 2017						
ÁREA	RESPUESTAS A TIEMPO	RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	PENDIENTES POR RESPONDER	VENCIDOS	TOTAL	OBSERVACIÓN
SUBD. GESTIÓN AMB.	32	5	8	2	45	De los 8 registros por responder existen 2 registros vencidos ( <b>ENT-2469</b> que se encuentra para la firma del Director General y <b>ENT-2481</b> que no fue remitida en su oportunidad desde atención al ciudadano al responsable de la atención); igualmente existen 6 registros que aún no vencen su término legal de atención
SUBD. AUTORIDAD AMB.	12	1	7	2	20	De los 7 registros por responder existen 2 registros vencidos ( <b>ENT-2182</b> y <b>ENT-2409</b> ); así mismo, se cuenta con 2 registros que requieren ampliación de información para su atención efectiva*; 5 registros no han vencido su término legal
SEC. GENERAL	4	1	1	0	6	El registro por responder vence en 22 de junio de 2017
COMUNICACIONES	6	0	0	0	6	Sin novedades
DIR. TERRITORIAL SUR	2	0	2	0	4	No se recibió el reporte del mes de mayo; los registros corresponden a las asignaciones desde la oficina de atención al ciudadano en la sede principal
OF. ASES. PLANEACIÓN	15	0	3	1	18	<b>ENT-2517:</b> Vencido y se encuentra proyectado para la firma del Director General;

OF. ASES. JURÍDICA	1	0	1	1	2	Pendiente <b>ENT-2354</b>
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>101</b>	
%	71,29	6,93	21,78	5,94	100	14 registros no han vencido su término legal de atención; 3 PQRSD están proyectadas para la firma del director general; 2 registros requieren ampliación de información ( <b>ENT-2261</b> y <b>ENT-2459</b> )*; 6 registros se encuentran vencidos

**NOTA No. 1\***: La Subdirectora informó vía email que para la atención efectiva de estos registros se debe ampliar información respecto al sitio donde se registra la presunta afectación; sin embargo, desde atención al ciudadano se intentado hacer contacto con el interesado en varias oportunidades sin que se haya podido cumplir este propósito en razón a que el número telefónico no es atendido.

**NOTA No. 2**: Los registros vencidos descritos en la Tabla No. 1 están incluidos en la columna de “Pendientes Por Responder”, se trata de un registro estadístico para información específica.

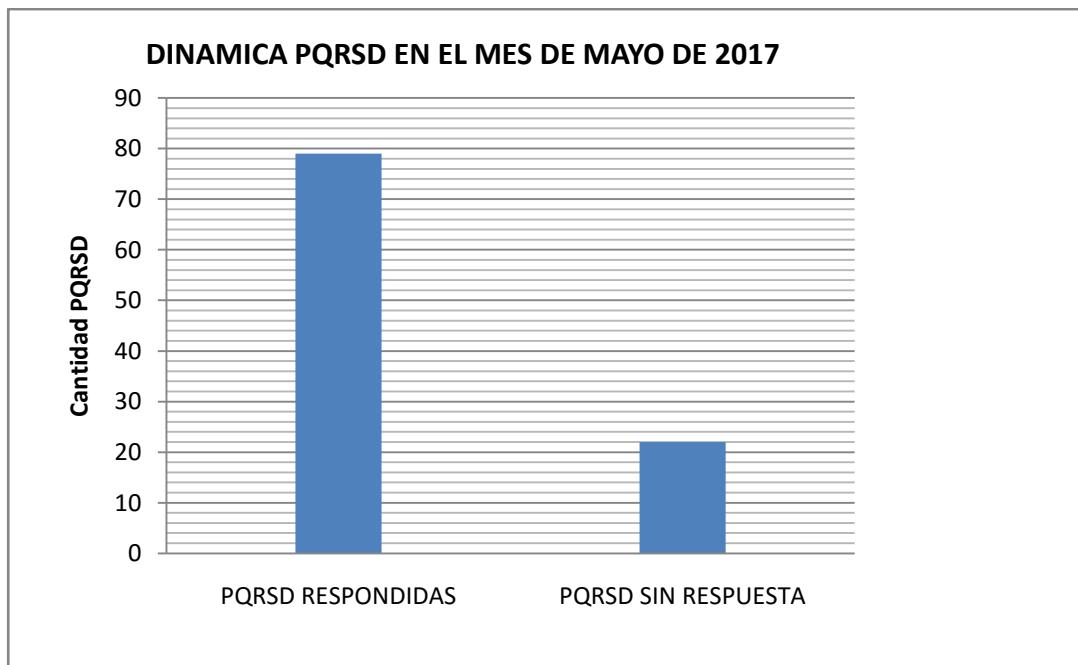
**Gráfico No. 1**  
Distribución y Asignación Interna de PQRSD en Mayo de 2017



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 Mayo de 2017 fue la Subdirección de Gestión Ambiental con un total de Cuarenta y Cinco (45) registros asignados, equivalente al 44% del total de PQRSD recepcionado; seguidamente se encuentra la Subdirección de Autoridad Ambiental a quien le fueron asignadas Veinte (20) PQRSD correspondiente al 20%, se observó un incremento significativo en las solicitudes relacionadas con el Sistema de Información Geográfico y Plan de Ordenamiento Territorial con lo que aumentó el número de registros que habitualmente se venía asignando a la Oficina Asesora de Planeación, en este sentido a esa dependencia le fue asignada la atención de 18 PQRSD correspondientes al 18% del total de registros recibidos por la Corporación.

Continúan en orden descendente Secretaría General y la Oficina de Comunicaciones cada una con Seis (6) registros asignados que se dividen en 6% para cada área, siguiendo con la Territorial Sur desde donde no se recibió reporte de las PQRSD recibidas y tramitadas en esa sede en el mes de Mayo, pero a la cual se asignaron 4 registros (4%) desde la Sede Principal; finalmente se encuentra la Oficina Asesora Jurídica, área a la cual le fue asignada la atención 2 PQRSD correspondiente al 2% de los registros.

**Grafico No. 2.**



Como se observa en el grafico No. 2, para el mes de Mayo de 2017 se logró dar respuesta a Setenta y Nueve (79) PQRSD, mientas que Veintidós (22) se encuentran pendientes de la correspondiente atención y cuya descripción se encuentra en las Tablas No. 1 - 7.

**1.1. PQRSD PENDIENTES DE RESPUESTA POR PARTE DE LAS ÁREAS ASIGNADAS EN EL MES DE MAYO 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 Cuarenta y Cinco (45) registros que le fueron asignados, se tiene respuesta de Treinta y Siete (37), quedando pendiente la atención a Ocho (8) PQRSD que se relacionan a continuación:

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

ITEM	NOMBRE	ASUNTO	No. RADICADO	FECHA INRGESO	FECHA DE VENCIMIENTO	OFICINA RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	JAIME ANAYA	SOLICITUD DE DOCUMENTACION MESAS TECNICAS Y DEMAS DOCUMENTOS	ENT-2469	17/05/2017	08/06/2017	GESTION	9 DE JUNIO DE 2017 PROYECTADA PARA FIRMA DEL DIRECTOR
2	MICAEALA BARROS	SOLICITUD DE CAPACITACION	ENT-2481	17/05/2017	08/06/2017	ED. ABIENTAL	EDUCACIÓN INFORMA QUE NO LE HA LLEGADO
3	VICTOR PINTO	PIDE VISTA DE INSPECCION POR DAÑOS CAUSADOS EN LA FINCA EL CARMEN	ENT-2591	22/05/17	13/06/17	GESTION	EL 9 DE JUNIO DE 2017 EN PROYECCIÓN
4	FELIPE PEREZ	SOLICITUDD DE INFORMACION SOBRE LO RELACIONADO CON EL BALNEARIO EL SILENCIO	ENT-2678	25/05/17	16/06/17	GESTION	NO HA VENCIDO
5	KELY GOMEZ PINTO	PIDE LO TENGAN EN CUENTA PARA COCINAS ECOLOGICAS	ENT-2676	25/05/17	16/06/17	ED. ABIENTAL	NO HA VENCIDO
6	AURA ESTER TORO	SOLICITU DE Y REVISION DE MOLINO DE VIENTO	ENT-2690	26/05/17	20/06/17	GESTION	NO HA VENCIDO
7	GERMAN LOZANO	SOLCITUD DE ACERCA DE LAS ZONAS Y TEMPRADAS DE DESOVE ANIDAMIENTO DE TORTUGAS	ENT-2742	31/05/17	22/06/17	GEESTION	NO HA VENCIDO

8	JOSEFA ROMERO	SOLCITUD DE CHARLAS	ENT-2729	31/05/17	22/06/17	ED. ABIENTAL	9 DE JUNIO DE 2017 PROYECTADA PARA FIRMA DEL DIRECTOR
---	---------------	---------------------	----------	----------	----------	--------------	--

**1.1.2. Subdirección de Autoridad Ambiental:** A esta Subdirección le fueron asignadas Veinte (20) PQRSD de las cuales se dio respuesta a Trece (13) registros y se tiene un total de Siete (7) PQRSD por responder que son lo que se relacionan en la Tabla No. 3:

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

ITEM	NOMBRE	ASUNTO	No. RADICADO	FECHA INRGESO	FECHA DE VENCIMIENTO	OFICINA RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	LILIANA BALAGUERA R.L CONSESION	DENUNCIA AMBIENTAL	ENT-2182	02/05/2017	23/05/2017	AUTORIDAD	ALERTA 16 DE MAYO DE 2017 - ALERTA 20 DE MAYO DE 2017 - VENCIDA, CONSULTAR CON JAVIER CALDERON
2	INTENDENTE, JOSE HGREGORIO GONZALEZ	INFORME DE NOVEDAD	ENT-2409	12/05/2017	07/06/2017	AUTORIDAD	ALERTA EL 5 DE JUNIO DE 2017
3	JAVIER VANEGAS	SOLICITUD DE PERMISO DE RECOLECCION DE SUELO	ENT-2572	22/05/2017	13/06/2017	AUTORIDAD	NO REGISTRA EN CORREO DE MARTHA
4	JAVIER GARCIA	SOLICITUD DE INFORMACION MEDIDAS AMBIENTALES	ENT-2608	23/05/2017	14/06/2017	AUTORIDAD	NO HA VENCIDO
5	ANGELINA TOVAR	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE ENERGIA EOLICA	ENT-2693	26/05/17	20/06/17	AUTORIDAD	NO HA VENCIDO
6	FABIO ANDRES CAMARGO	SOLICITUD DE INFORMACION AREAS DE EXPLOTACION MINERO	ENT-2751	31/05/17	22/06/17	AUTORIDAD	NO HA VENCIDO
7	SEBASTIAN RUGELES	SOLICITUD DE INFORMACION DE ATOS ADMINISTRATIVOS	ENT-2753	31/05/17	22/06/17	AUTORIDAD	NO HA VENCIDO

**1.1.3. Sede Territorial Sur:** Esta sede de la Corporación registró un total de Cuatro (4) PQRSD asignadas durante el mes de Mayo de 2017, de las cuales se tiene registro de atención a

Dos (2) solicitudes, quedando pendiente la respuesta a Dos (2) PQRSD que se relacionan a continuación:

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

ITEM	NOMBRE	ASUNTO	No. RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA DE VENCIMIENTO	OFICINA RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	JUAN RAFAEL FERNANDEZ	SOLICITUD DE VISITA POR DAÑOS POR REPERESA	ENT-2508	18/05/17	09/06/17	TERRITORIAL SUR	VENCIDA
2	VICTOR FONSECA	VISITA DE INSPECCION RIO DUCLE Y LA VEREDA DE SANPADEO	ENT-2571	22/05/2017	13/06/2017	TERRITORIAL SUR	NO HA VENCIDO

**Nota No. 3:** La Sede Territorial Sur no realizó el envío de la Matriz de PQRSD del mes de Mayo de 2017 y sólo se cuenta con la información de los registros que le fueron asignados desde la sede principal.

**1.1.4. Oficina Asesora Jurídica:** A esta Oficina se asignó la atención a Dos (2) PQRSD de las cuales a la fecha se tiene evidencia de una sola respuesta; el registro pendiente se describe en la siguiente Tabla:

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

ITEM	NOMBRE	ASUNTO	No. RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA DE VENCIMIENTO	OFICINA RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	DORA LUCY ARIAS GIRALDO	DERECHO DE PETICION	ENT-2354	09/05/2017	31/05/2017	JURIDICA	ALERTA EL 5 DE JUNIO DE 2017 - VENCIDO

**1.1.5. Secretaría General:** A esta dependencia le fueron asignadas Seis (6) PQRSD, de las cuales se tiene registro de la atención a Cinco (5) solicitudes, ante lo cual queda pendiente el registro que se relaciona a continuación:

**Tabla No. 6**  
Secretaria General – Mayo de 2017

ITEM	NOMBRE	ASUNTO	No. RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA DE VENCIMIENTO	OFICINA RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	LUZ DARIS OBREDOR	SOLICITUD DE APOYO UNIVERSIDAD NACIONAL	ENT-2731	31/05/17	22/06/17	SEC. GENERAL	VENCE EL 21 DE JUNIO DE 2017

**1.1.6. Oficina Asesora de Planeación:** Como se pudo apreciar en el en la casilla de observaciones, fila No. 5 de la Tabla No. 1: “Asignación y estado de PQRSD por área en el mes de Mayo de 2017”, a la Oficina Asesora de Planeación le fueron asignadas Dieciocho (18) PQRSD, de las cuales se tiene registro de 15 respuesta y 3 PQRSD pendientes por responder; a continuación se relacionan los 3 registros sin respuesta:

**Tabla No. 7**  
Oficina Asesora de Planeación

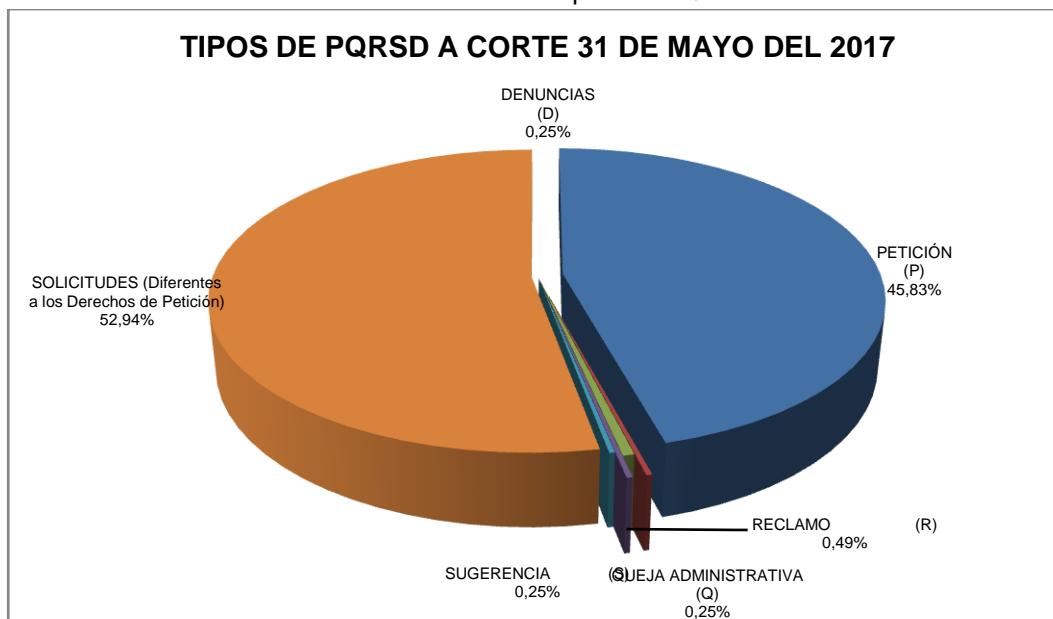
ITEM	NOMBRE	ASUNTO	No. RADICADO	FECHA INRGESO	FECHA DE VENCIMIENTO	OFICINA RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	ANGELA PATERNINA	SOLICITUD DE INFORMACION MAPA DE AGRUPACION DE CUENCA QUE TIENE ACTUALMENTE EL DEPARTAMENTO.	ENT-2517	18/05/17	09/06/17	PLANEACION	9 DE JUNIO DE 2017 PROYECTADA PARA FIRMA DEL DIRECTOR - VENCIDA
2	Luz Mosquera	SOLICITUD DE INFORMACION INDICADORES DE PARTICIPACION	ENT-2551	19/05/2017	12/06/2017	PLANEACION	9 DE JUNIO DE 2017 PROYECTADA PARA FIRMA DEL DIRECTOR - VENCIDA
3	ARTURO JOSE SERNA HENAO	SOLICITUD DE POLIGONO SHAPE	ENT-2710	30/05/17	21/06/17	PLANEACION	VENCE EL 21 DE JUNIO DE 2017

Para culminar este capítulo es necesario indicar los tipos de solicitudes por clasificación de PQRSD desde el mes de Enero con corte a 31 de Mayo de 2017.

**Tabla No. 8**  
Clasificación Tipos de PQRSD 2017

MES	CLASIFICACIÓN						TOTAL REGISTROS
	PETICIÓN (P)	QUEJA ADMINISTRATIVA (Q)	RECLAMO (R)	SUGERENCIA (S)	DENUNCIAS (D)	SOLICITUDES (Diferentes a los Derechos de Petición)	
ENERO	28	1	0	0	0	27	56
FEBRERO	35	0	0	0	0	53	88
MARZO	37	0	0	0	0	41	78
ABRIL	41	0	2	1	0	41	85
MAYO	46	0	0	0	1	54	101
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>216</b>	<b>408</b>
%	45,83%	0,25%	0,49%	0,25%	0,25%	52,94%	100%

**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 Mayo de 2017 el 52,94% 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 45,83% de los documentos tramitados corresponden a Peticiones o Consultas de información, el 0,49% hace referencia a reclamaciones a la Corporación, mientras que las Sugerencias y Quejas Administrativas en su conjunto representan el 0.5% de las PQRSD interpuestas por los grupos de interés de CORPOGUAJIRA.

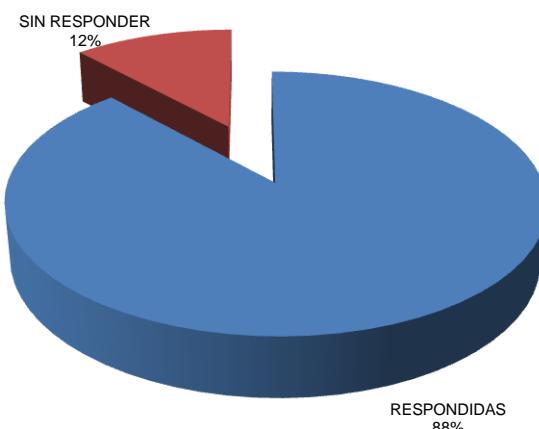
**Tabla No. 9:**  
Acumulado de las PQRSD a corte 31 de Mayo de 2017

MES	ESTADO PQRSD				TOTAL REGISTROS
	RESPONDIDA EN LOS TÉRMINOS	RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	PENDIENTE POR RESPONDER	VENCIDAS	
ENERO	49	6	1	1	56
FEBRERO	71	8	9	9	88
MARZO	59	5	14	14	78
ABRIL	65	18	2	2	85
MAYO	72	7	22	13	101
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>	<b>44</b>	<b>48</b>	<b>39</b>	<b>408</b>

**NOTA 4:** la estadística presentada en la Tabla No. 9 contiene los registros recibidos en la Sede Principal a corte 31 de Mayo de 2017 y los registros reportados por la Sede Territorial Sur a corte 27 de Abril de 2017 dado que no se ha rezado el reporte correspondiente al mes de Mayo de 2017.

**Grafico No. 4**

**CAPACIDAD DE RESPUESTA ACUMULADA A 31 DE MAYO DE 017**



**2. REPORTE DE ATENCIÓN A LAS QUEJAS AMBIENTALES EN MAYO DE 2017.**

En lo que respecta al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales durante el mes de Mayo del 2017, es importante destacar que se registraron Siete (7) situaciones de presuntas afectaciones al ambiente.

Teniendo en cuenta el total de registros, se hace necesario informar que a la fecha se ha reportado la atención a Cuatro (4) Quejas Ambientales, quedando pendientes la atención a Tres (2), uno de los cuales fue asignado a la Territorial Sur y del cual no se tiene la certeza de su estado en virtud que esa sede de la Corporación no ha reportado la información solicitada, los otros registros complementarios se encuentra en proceso de atención por parte de la Subdirección de Autoridad Ambiental.

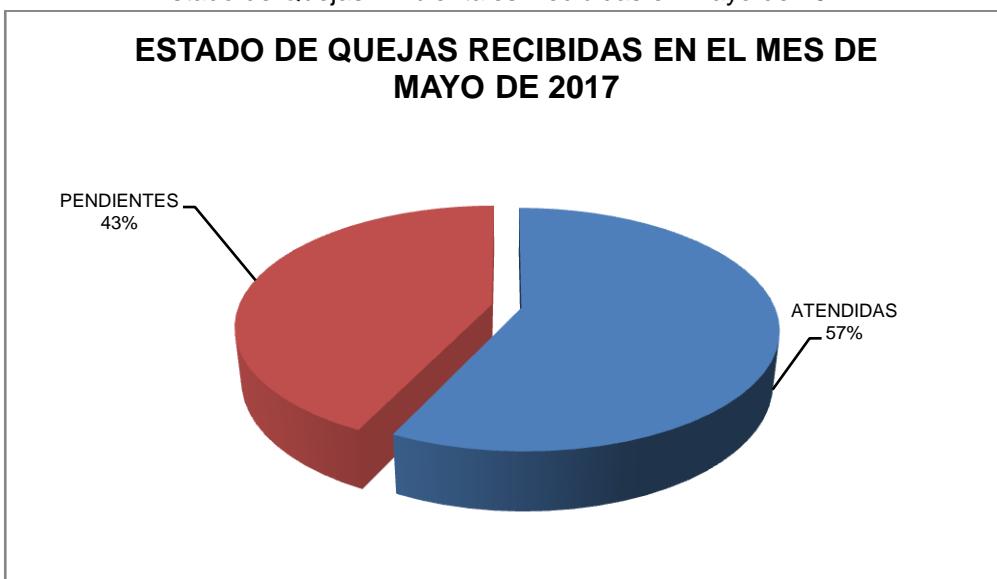
A continuación se presenta la dinámica en la atención a las Quejas Ambientales recibidas en el mes de Mayo de 2017:

**Tabla No. 10**  
Quejas Ambientales – Mayo de 2017

ITEM	NOMBRE	ASUNTO	No. RADICADO	FECHA INGRESO	OFICINA RESPONSABLE	OBSERVACIONES	ESTADO
1	ALVARO MOLINA	QUEJA POR TALA DE ARBOLES EN ORILLAS DEL ARROYO TABACO	ENT-2193	02/05/17	AUTORIDAD	SE ATENDIÓ VISITA EL MIERCOLES 7 DE MAYO DE 2017 POR PARTE DEL SEÑOR CLEMENTE RODRIGUEZ - AUTO 375 DEL 4 DE MAYO DE 2017	SE ATENDIÓ VISITA
2	JADER MARTELO BELOO	QUEJA SOBRE EL RIESGO DE UN ARBOL ESPECIE TRUPILLO DONDE PRESENTA MUERTE DESCENDENTE PUEDE CAERSE Y AFECTAR A LOS TRANSEUNTES	ENT-2214	03/05/2017	AUTORIDAD	LA DOCTORA ANA GABRIEL INFORMÓ QUE ESTA QUEJA NO REGISTRA EN SUS DOCUMENTOS	VENCIDO
3	WALTER JEOVANY VEGA	QUEJA POR RUIDOS PRODUCIDOS POR LA MUSICA QUE DESDE LAS 7 AM PRENDEN LOS EQUIPOS	ENT-2258	04/05/2017	AUTORIDAD	EL 9 DE JUNIO DE 2017 LA COMPAÑERA MARTHA MENGLA INFORMA QUE ESTE REGISTRO NO LE FUE ENVIADO DESDE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VENCIDO
4	REMEDIOS GARCIA	QUEJA SOBRE UNA CANTERA ILEGAL UBICADA EN HATONUEVO	EMAIL	12/05/2017	TERRITORIAL SUR	NO SE HA RECIBIDO REPORTE QUE PERMITA CONOCER SU ESTADO	VENCIDO
5	DIALN DOMBREC	VERTIMIENTO DDE AGUAS RESIDUALES	ENT-2535	19/05/2017	AUTORIDAD	CALDERON: SE ATENDIÓ DESDE LA SEMANA ANTES PASADA Y LA SEMANA PASADA ING. GERMAN SIERRA Y NO SE PUDO ENCONTRAR EL SITIO EXACTO Y EL 8 SE ENCONTRÓ EL SITIO	SE ATENDIÓ VISITA
6	JOSE NICOLAS TOLEDO	QUEJA SOBRE TALA INDISCRIMIANDA EN EL SECTOR DE SANSAVADOR MUNICIPIO DE DIBULLA	ENT-2586	22/05/2017	AUTORIDAD	PALOMINO Y ALCIDES RESPONDER SE ATENDIÓ	SE ATENDIÓ VISITA Y SE ADELANTAN ACCIONES ADMINISTRATIVAS

7	ANONIMA	QUEJA SOBRE TALA DE ARBOLES	ENT-2589	22/05/2017	AUTORIDAD	LA RESPUESTA FUE ENVIADA A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO DE ANDRYS MENDOZA INFORMANDO QUE LA TALA FUE AUTORIZADA POR LA SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL	RESPONDIDO
---	---------	-----------------------------------	----------	------------	-----------	---	------------

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



Se observa que del total de quejas ambientales registradas (7), se atendió el 57% de acuerdo con los cuatro (4) casos que presentan evidencia de su atención; en tal sentido se infiere que para el mes de que nos ocupa se encuentran Tres (3) quejas pendientes de la debida atención, lo que corresponde al 43% del total de los casos reportados por la comunidad.

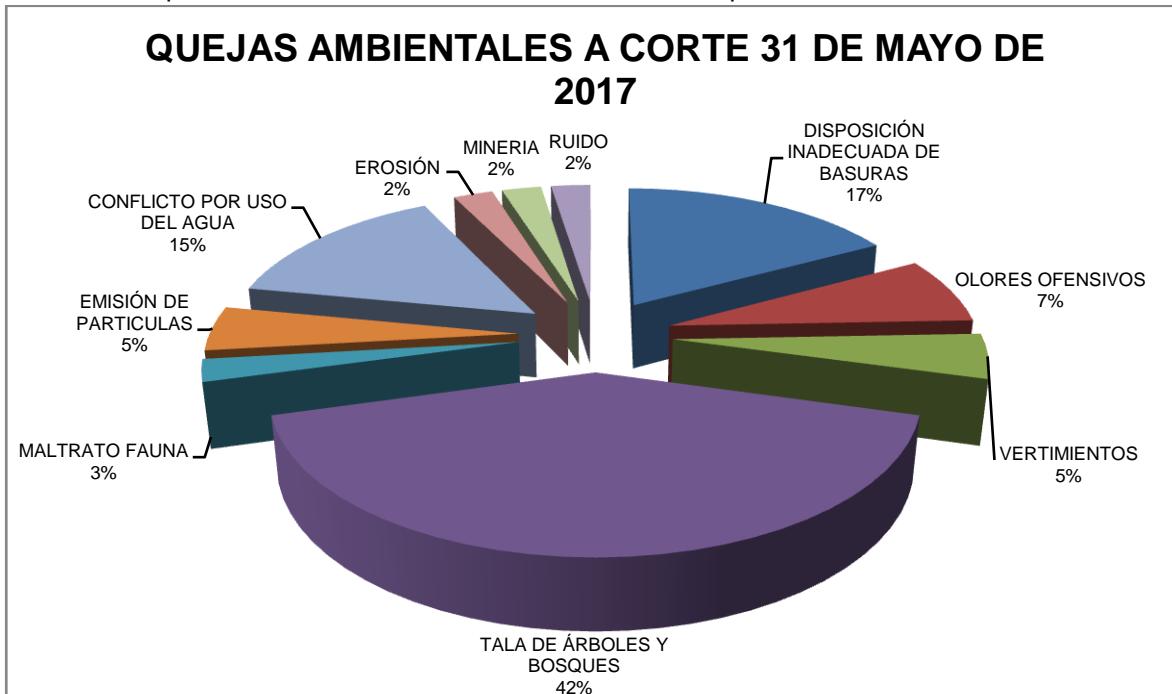
A continuación se muestra un historial de las quejas ambientales recepcionadas por CORPOGUAJIRA desde el 2 de Enero de 2017 al 31 de Mayo del mismo año:

**Tabla No. 11**  
Historial de Quejas recibidas en lo corrido del 2017 a corte 31 de Mayo.

AFECTACIÓN	CANTIDAD
DISPOSICIÓN INADECUADA DE BASURAS	7
OLORES OFENSIVOS	3
VERTIMIENTOS	2
TALA DE ÁRBOLES Y BOSQUES	17
MALTRATO FAUNA	1
EMISIÓN DE PARTICULAS	2
CONFLICTO POR USO DEL AGUA	6

EROSIÓN	1
MINERIA	1
RUIDO	1
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>

**Gráfico No. 6**  
Tipos de Afectaciones Ambientales Denunciadas por la Ciudadanía en 2017



A fecha de corte 31 de Mayo de 2017, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA ha registrado 41 casos de afectaciones al 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 42% de las afectaciones, seguido por el inadecuado manejo de residuos sólidos con el 17%, conflictos por el uso del recurso hídrico con el 15%, olores ofensivos debido a porquerizas con el 7%, emisión de partículas y vertimientos de aguas cada una con el 5% de los casos reportados, maltrato de fauna con el 3% y finalmente erosión de suelos, minería ilegal y contaminación auditiva con 2% cada uno.

### 3. REPORTE DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL EN EL MES DE MAYO 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 Mayo

de 2017 se recibieron Quince (15) documentos de los cuales a la fecha se ha dado respuesta a Once (11) 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 Mayo de 2017:

**Tabla No. 12**  
Entes de Control – Mayo de 2017

ÓRGANO DE CONTROL	ESTADO SOLICITUD			TOTAL	OBSERVACIÓN
	RESPONDIDAS	RESPUESTAS EXTEMPORANAS	PENDIENTES POR RESPONDER		
PROCURADUR{IA	7	1	3	11	Los 3 registros pendientes por responder corresponden a los siguientes radicados ENT-2323, ENT-2324 y ENT-2737 (Ver anexo No. 2).
CONTRALORÍA	2	0	1	3	El registro pendiente por responder es el radicado ENT-2624 (Ver anexo No. 2)
FISCALÍA	1	0	0	1	El registro ingresado fue respondido oportunamente
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	En total son Quince (15) registros de los cuales Cuatro (4) están pendientes de la respuesta al Ente de Control

Para culminar este capítulo es necesario informar la dinámica y el estado del total de requerimientos registrados por la Corporación a 31 de Mayo de 2017; en este sentido, la tabla No. 13 presenta la información acumulada desde el mes de Enero a Mayo de 2017.

**Tabla No. 13**  
Historial Requerimientos de los Entes de Control en 2017

MES	ENTES DE CONTROL 2017		TOTAL RECEPCIONADO	
	ESTADO REQUERIMIENTO			
	RESPONDIDAS	PENDIENTES POR RESPONDER		
ENERO	6	1	7	
FEBRERO	21	3	24	
MARZO	20	3	23	

ABRIL	8	2	10
MAYO	11	4	15
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>13</b>	<b>79</b>

**Grafico No. 7**



Es necesario señalar que a corte 31 de Mayo de 2017 se recepcionó un total de Setenta y Nueve (79) requerimientos de los Entes de Control, de los cuales se han atendido Sesenta y Seis (66) registros que corresponden al 83,54% de cumplimiento; así mismo es preciso indicar que a fecha 12 de Mayo de 2017, según la información reportada por la Oficina de Control Interno, existen Trece (13) requerimientos pendientes por responder, lo cual es equivalente al 16,46% 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 Mayo de 2017 se recibieron Ciento Una (101) documentos y se registró un total de Setenta y Nueve (79) respuestas equivalente al 78.22% en el cumplimiento del procedimiento.

En este sentido, para el mes de Mayo de 2017 se tiene un registro de Veintidós (22) PQRSD pendientes por responder, lo que corresponde al 21,78%, porcentaje del cual el 5,94% se encuentra vencido y el complemento aún no ha vencido su término legal de atención oportuna.

La Sede Territorial Sur no realizó reporte de la información PQRSD y Quejas Ambientales, por lo cual la información reportada de esa sede se acumula al día 27 de Abril de 2017

En lo que respecta a las Quejas Ambientales, es necesario manifestar que para el mes de Mayo de 2017 se registraron Siete (7) denuncias por presuntas afectaciones al ambiente. Igualmente, es preciso indicar que del total de Quejas Ambientales reportadas se tiene registro de la atención a 4 casos puntuales, mientras que las otras 3 denuncias no se han atendido.

Bajo este contexto, se infiere que durante el mes de Mayo de 2017, la Corporación atendió el 57% de las denuncias por presuntas afectaciones al ambiente y se encuentra pendiente el 43% complementario.

Referente a los Entes de Control es importante decir que durante el mes de Mayo del 2017, se recibieron Quince (15) requerimientos, de los cuales a la fecha se respondieron Once (11) que se traducen en un 73,34% 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 Nueve (79) documentos de los cuales se tiene registro de la respuesta a Sesenta y Seis (66) de ellos, lo que representa el un 83,54% de eficiencia y gestión de respuestas a los Órganos de Control.

#### **RECOMENDACIONES:**

- ✓ Responder inmediatamente las Cuarenta (48) PQRSD pendientes a corte 31 de Mayo de 2017.
- ✓ 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.
- ✓ 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 los esfuerzos que garanticen la entrega oportuna de los reportes que le corresponde efectuar a la Territorial Sur.

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.