



INFORME CONSOLIDADO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES.

PERIODO: Julio 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 Consolidado de Atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD ingresadas en la Corporación a fecha 31 de Julio del 2017.
2. Reporte de registros por área a 31 de Julio del 2017.
3. Reporte Consolidado de la Atención a las Quejas Ambientales a fecha 31 de Julio del 2017.
4. Reporte Consolidado de la Atención a los Requerimientos de los Entes de Control a fecha 31 de Julio del 2017.
5. Conclusiones.

DESARROLLO:

1. REPORTE CONSOLIDADO DE ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD INGRESADAS EN LA CORPORACIÓN A FECHA 31 DE JULIO DEL 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 a fecha 31 de Julio del 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 Territorial Sur.

Bajo este contexto, es preciso iniciar informar que a 31 de Julio del 2017 la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y tramitó **Quinientas Veintiocho (528)** 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 lo corrido de la vigencia 2017 se logró dar respuesta a Cuatrocientos Ocho (408) registros, obteniendo una eficiencia del **77,27%**.

A continuación se muestra una tabla dinámica con información del estado de las PQRSD durante el la vigencia 2017:

Tabla No. 1

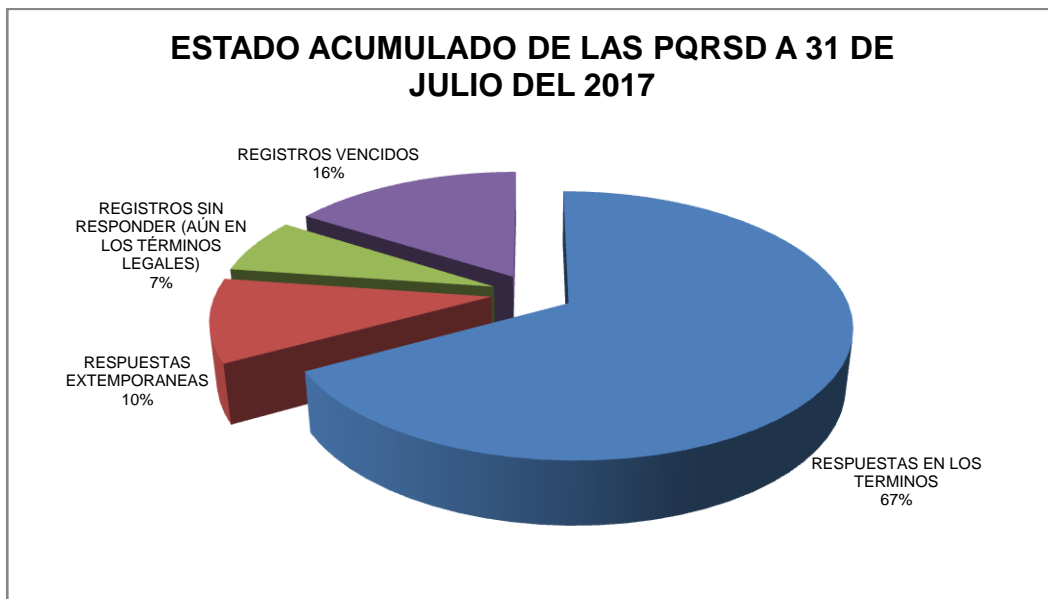
MES	CRITERIO				TOTAL	ACUMULADO POR RESPONDER EN LA VIGENCIA 2017	OBSERVACIONES
	RESPUESTAS EN LOS TERMINOS	RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	REGISTROS SIN RESPONDER (AÚN EN LOS TÉRMINOS LEGALES)	REGISTROS VENCIDOS			
ENERO	47	6	0	0	53	0	No hay registros pendientes por responder
FEBRERO	70	8	0	4	82	4	Cuatro (4) registros pendientes en la Subd. de Autoridad Ambiental: ENT-702, ENT-731, ENT-954 y ENT-1010.
MARZO	64	0	0	0	64	4	Los Cuatro (4) registros acumulados por responder en la vigencia corresponden a los pendientes en el mes de Febrero del 2017
ABRIL	63	19	0	0	82	4	Los Cuatro (4) registros acumulados por responder en la vigencia corresponden a los pendientes en el mes de Febrero del 2017
MAYO	70	14	0	14	98	18	Los Dieciocho (18) registros acumulados por responder en la vigencia corresponden a los Cuatro (4) pendientes en el mes de Febrero del 2017 más los Catorce (14) del mes de Mayo del mismo año.
JUNIO	29	5	0	42	76	60	Los Sesenta (60) registros acumulados por responder en la vigencia corresponden a los Dieciocho (18) registros pendientes en el mes de Mayo de 2017 más Cuarenta y Dos (42) del mes de Junio del mismo año.



JULIO	11	2	36	24	73	120	En total a 31 de Julio de 2017 existe un total de 120 registros sin responder entre PQRSD vencidas y aquellas que a la fecha no han vencido el término legal para la respuesta oportuna.
TOTAL	354	54	36	84	528	-	El total de PQRSD recepcionado es de 528 registros
%	67,05	10,23	6,82	15,91	100	-	El 15,91% de los registros venció su término legal de respuesta oportuna y otro 6,82% no ha sido respondido pero aun está el término establecido para la correspondiente respuesta
% Acumulado (Total Respondidas Vs Total Sin Responder)	77,27		22,73		-	-	A corte 31 de Julio de 2017 existe un promedio de respuesta del 77,27% .

Como se puede apreciar en la Tabla No. 1, a 31 de Julio del 2017 se tiene un total de Ciento Veinte (120) registros pendientes por responder, los cuales se han vendido acumulando su vencimiento mes a mes; dicho total equivale al **22,73%** sobre el total de PQRSD recepcionado por la Corporación.

Grafico No. 1



Como se puede observar en el grafico No. 1, a 31 de Julio de 2017 la Corporación ha respondido en los términos establecidos el 67% del total de PQRSD recepcionado; igualmente, existe un 10% del

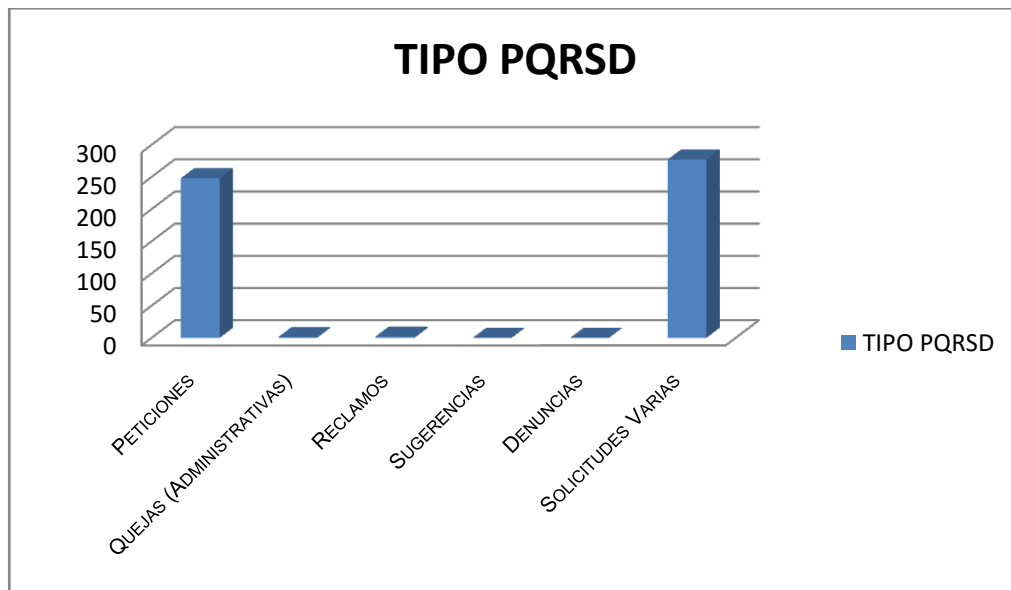


total de registros que fue respondido de manera extemporánea y 16% que se encuentra vencido y a la espera de la respuesta correspondiente. Cabe anotar que el 7% complementario también se encuentra surtiendo en trámite interno de respuesta y que no ha vencido su término legal para la respuesta oportuna.

Tabla No. 2

CLASIFICACIÓN	PERIODO - MES							TOTAL	%
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO		
Peticiones	26	33	31	40	46	33	39	248	46,97
Quejas (Administrativas)	1	0	0	0	0	0	0	1	0,19
Reclamos	0	0	0	2	0	0	0	2	0,38
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Solicitudes Varias	26	49	33	40	54	42	33	277	52,46
TOTAL	53	82	64	82	100	75	72	528	100

Grafico No. 2



Como se puede evidenciar en la tabla y Grafico No. 2 respectivamente, el mayor número de registros obedece a solicitudes varias con un total de 277 documentos equivalentes al 52,46% del total de PQRSD recibidas; igualmente se puede observar que las peticiones o consultas de información cuantifican un total de 248 registros que son proporcionales al 46,97% del universo de las PQRSD recepcionadas por la Corporación a 31 de Julio del 2017.

Así mismo es importante destacar que no se han registrado sugerencias ni denuncias por actos de corrupción, mientras que en mínima proporción se evidencian una queja administrativa (0,19%) y dos reclamaciones equivalentes al 0,38% del universo de PQRSD a la fecha de corte señalada.

2. REPORTE DE REGISTROS POR ÁREA A 31 DE JULIO DEL 2017.

Teniendo en cuenta que a 31 de Julio del 2017 se recibieron 528 PQRSD, es necesario informar que estas se asignaron de acuerdo con las funciones y responsabilidades de cada área competente; en este sentido se tiene la siguiente estadística de distribución que contempla el estado de los registros PQRSD a la fecha de corte señalada:

ESTADO DE PQRSD POR ÁREAS A 31 DE JULIO DEL 2017					
ÁREA	RESPUESTAS A TIEMPO	RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	PQRSD PENDIENTES (NO HAN VENCIDO)	SIN RESPUESTAS	TOTAL
SUBD. GESTIÓN AMB.	181	23	16	30	250
SUBD. AUTORIDAD AMB.	54	17	14	36	121
SEC. GENERAL	15	3	1	6	25
COMUNICACIONES	42	1	1	2	46
DIR. TERRITORIAL SUR	13	1	2	10	26
OF. ASES. PLANEACIÓN	40	6	2	0	48
ASES. DIRECCIÓN	1	0	0	0	1
OF. ASES. JURÍDICA	8	3	0	0	11
TOTAL	354	54	36	84	528
% Cumplimiento	67,05	10,23	6,82	15,91	100

De igual manera a continuación se resaltan las PQRSD que a 31 de Julio del 2017 se encuentran sin respuesta (registros vencidos y próximos a vencer) y los cuales son descritos y detallados conforme al proceso interno que ha venido surtiendo su atención por parte del área a la cual fue asignada.

En este sentido, a continuación se muestra la cantidad de PQRSD pendientes por área y se detallan los pormenores en los anexos correspondientes:

2.1. Subdirección de Gestión Ambiental: Esta área presenta un total de Cuarenta y Ocho registros por responder (Ver Anexo No. 1.1: PQRSD Pendientes Subdirección de Gestión Ambiental a 31 de Julio del 2017 – 4 Folios).



2.2. Subdirección de Autoridad Ambiental: Esta Subdirección registra un universo de Cincuenta y Tres (53) PQRSD por responder en la vigencia 2017 (Ver Anexo No. 1.2: PQRSD Pendientes Subdirección de Autoridad Ambiental a 31 de Julio del 2017 – 6 Folios).

2.3. Territorial Sur: Esta sede de la Corporación presenta un total de Doce (12) registros pendientes por responder en la vigencia 2017 (Ver Anexo No. 1.3: PQRSD Pendientes Territorial Sur a 31 de Julio del 2017 – 2 Folios).

Es importante señalar que el pasado 7 de Julio del 2017, el Ingeniero Adrian Ibarra Ustariz – Director Sede Territorial Sur, envió las matrices de PQRSD y Quejas Ambientales actualizadas a la fecha, donde se destaca el trabajo realizado al incorporar las PQRSD y Quejas Ambientales de la vigencia 2016 que no fueron reportadas en su oportunidad y que sirven para alimentar la fuente de información de la oficina líder del proceso, además para la obtención de información primaria dentro de la línea base de los indicadores de gestión.

Igualmente es preciso indicar que una vez realizado el cruce de información de las PQRSD enviadas desde la Sede Principal a la Territorial Sur (por ser el competente dentro de la jurisdicción), se observó que algunos registros no figuran en la matriz que fue reportada como lo es el caso específico de el registro ENT-731 del 13 de Febrero de 2017 a nombre del señor Marcelo Fuentes, quien solicita que una comisión de CORPOGUAJIRA vaya hasta su domicilio por unos Guacamayos los cuales quiere devolver para su rehabilitación; el registro ENT-2571 del 22 de Mayo de 2017 a nombre de Víctor Fonseca, quien requiere una visita de inspección a la vereda San Pedro; de igual manera no se evidenció el registro del documento ENT-3348 del 29 de Junio del 2017 en la cual el Alcalde de San Juan del Cesar solicita una certificación de un proceso adelantado ante la Corporación.

2.4. Secretaria General: Esta área registra un total de Siete (7) PQRSD pendientes de la correspondiente respuesta y los registros a los cuales se hace referencia se pueden observar en el anexo No. 1.4: PQRSD Pendientes Secretaria General a 31 de Julio del 2017 – 1 Folio.

2.5. Oficina de Comunicaciones: Esta dependencia tiene pendiente la respuesta a Tres (3) PQRSD, las cuales son descritas en el anexo No. 1.5: PQRSD Pendientes Comunicaciones a 31 de Julio del 2017 – 1 Folio

2.6. Oficina Asesora de Planeación: Esta dependencia presenta dos (2) registros pendientes por la debida respuesta al interesado. El detalle se puede observar en el anexo No. 1.6: PQRSD Pendientes Planeación a 31 de Julio del 2017 – 1 Folio.

3. REPORTE CONSOLIDADO EN LA ATENCIÓN A LAS QUEJAS AMBIENTALES A 31 DE JULIO DEL 2017.

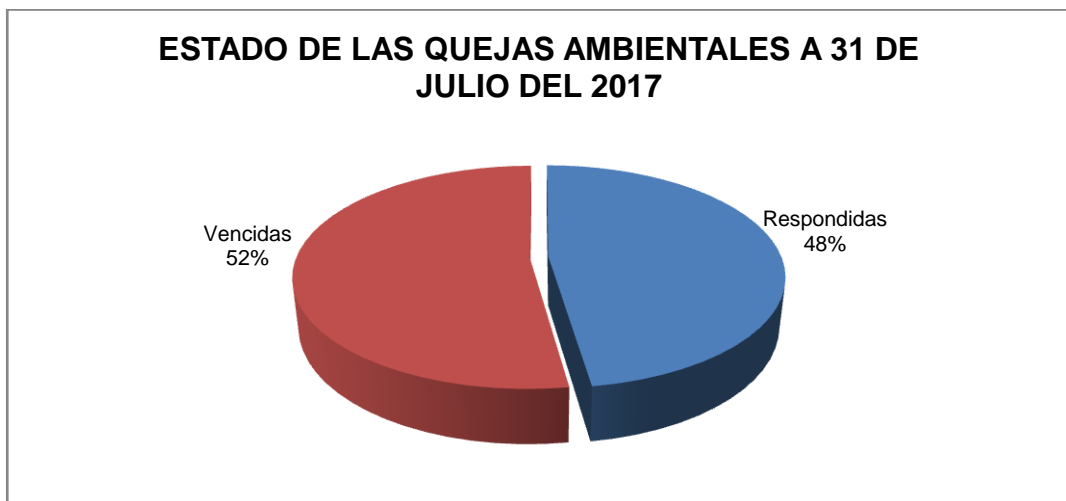
En lo que respecta al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales a 31 de Julio del 2017 la Corporación registra un total de Ciento Veintiocho (128) reportes por presuntas afectaciones al ambiente, universo del cual se tiene reporte de la atención a Sesenta y Un (61) Quejas Ambientales, mientras que otras Sesenta y Siete se encuentran a la espera de surtir el trámite de atención descrito en el procedimiento.

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

Tabla No. 3

MES	CRITERIO		TOTAL	ACUMULADO POR RESPONDER EN LA VIGENCIA 2017	OBSERVACIONES
	RESPONDIDAS	VENCIDAS			
ENERO	11	2	13	2	Las Quejas Ambientales Acumuladas por responder en la vigencia 2017 corresponden a los registros que no presentan respuesta física y que se suman a los registros vencidos de los meses anteriores
FEBRERO	21	13	34	15	
MARZO	16	5	21	20	
ABRIL	6	12	18	32	
MAYO	4	13	17	45	
JUNIO	3	15	18	60	
JULIO	0	7	7	67	
TOTAL	61	67	128	-	
%	47,66	52,34	100	-	

Grafico No. 3

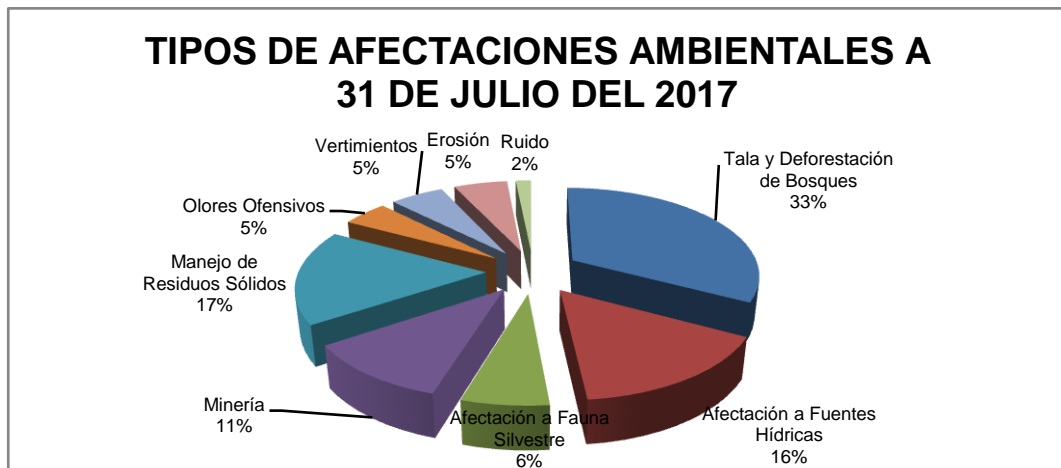


Como se puede apreciar en la Tabla y Grafico No. 3 respectivamente, a 31 de Julio del 2017 la Corporación ha podido atender 61 de los casos reportados por la ciudadanía ante presuntas afectaciones a los ecosistemas de la región; esta cantidad equivale al 48% del universo denunciado por la comunidad, quedando pendiente por atender otras 67 quejas ambientales que corresponden al 52%.

Tabla No. 4

MUNICIPIO	TIPO DE AFECTACIÓN AMBIENTAL									
	Tala y Deforestación de Bosques	Afectación a Fuentes Hídricas	Afectación a Fauna Silvestre	Minería	Manejo de Residuos Sólidos	Olores Ofensivos	Vertimientos	Erosión	Ruido	TOTAL
Albania	2	-	-	1	4	-	-	-	-	7
Barrancas	6	1	-	-	1	-	1	-	-	9
Dibulla	5	2	-	-	-	-	-	-	-	7
Distracción	1	-	-	-	-	-	1	-	-	2
Fonseca	12	7	3	4	1	1	2	1	-	31
El Molino	1	2	-	-	1	-	-	-	-	4
Hatonuevo	2	-	-	1	5	-	-	-	-	8
La Jagua del Pilar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Manaure	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Maicao	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Uribia	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Urumita	1	1	-	-	1	-	-	1	-	4
Riohacha	7	-	3	3	4	-	1	2	1	21
San Juan del Cesar	3	5	-	5	4	4	-	3	1	25
Villanueva	2	2	1	-	-	-	2	-	-	7
TOTAL	42	20	8	14	22	6	7	7	2	128

Grafico No. 5





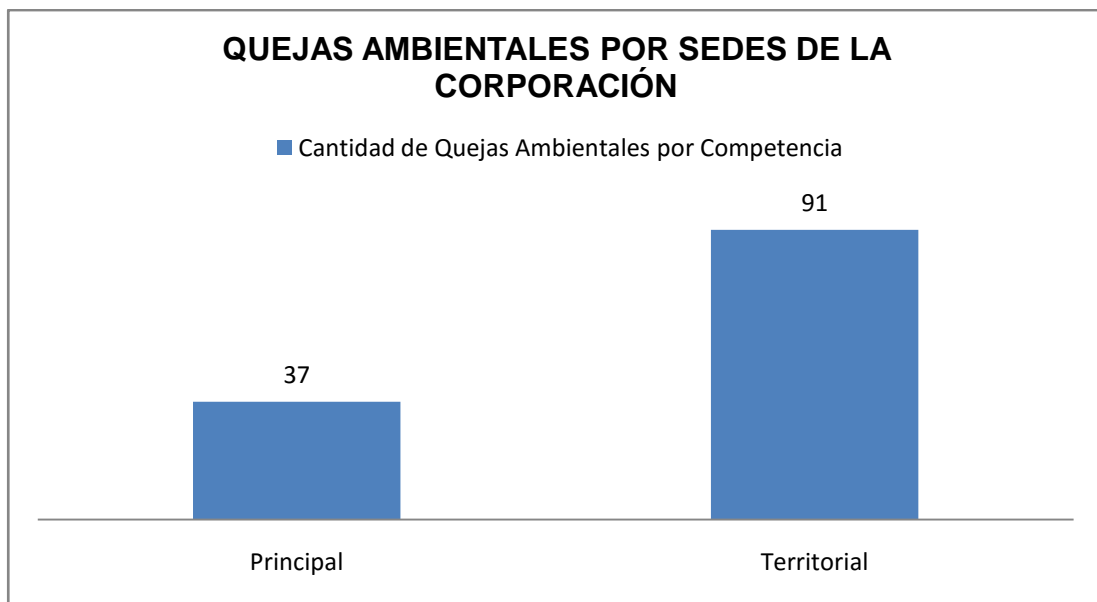
Según se puede apreciar en la tabla y Grafico No. 4 respectivamente, el mayor número de Quejas Ambientales obedece a la tala indiscriminada de bosques y afectaciones de árboles en el perímetro urbano (33%); seguido y casi en la misma proporción se encuentran el inadecuado manejo de las basuras (17%) y la afectación a fuentes hídricas en el departamento (16%). Así mismo se puede observar que las quejas por temas asociados a la minería representan el 11%, mientras que aquellas denuncias en las cuales se encuentra involucrada la fauna silvestre corresponde al 6%.

En el mismo sentido, se puede evidenciar que las quejas por concepto de olores ofensivos, erosión y vertimientos representan el 15% con una distribución equitativa del 5% por cada tipo de afectación en el universo de quejas registradas a 31 de Julio del 2017.

Por último, se observa que la presencia de ruidos que afectan la tranquilidad y desmejoran la calidad de vida de las personas representa el 2% del total de afectaciones antes descritas.

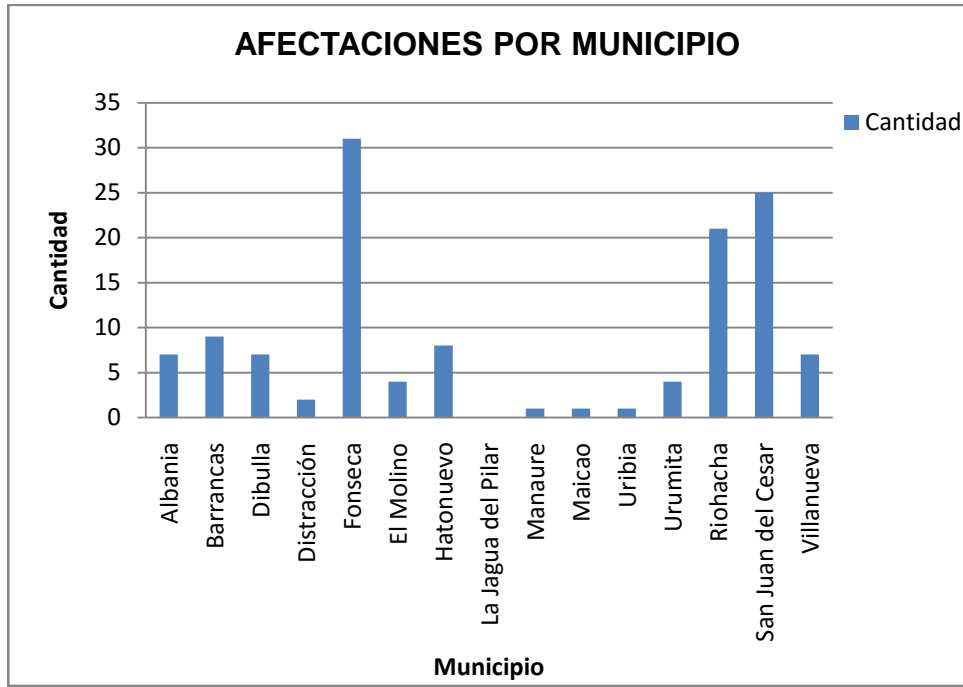
Por otro lado y para una ilustración en la balanza de recepción y atención las quejas ambientales, a continuación se presenta una estadística de cada una de las sedes en la cual se detalla el número de quejas ambientales asignadas por competencia a su jurisdicción y donde se focalizan la mayor cantidad de afectaciones al medio ambiente:

Grafico No. 6



En este sentido y como se puede apreciar en la Tabla No. 4 y en el Grafico No. 7, los municipios con mayor actividad que afecta el ambiente son en su orden Fonseca, San Juan del Cesar y Riohacha, por lo cual corresponde a la corporación focalizar sus acciones en esos municipios, claro está sin descuidar el resto de la jurisdicción regional.

Grafico No. 7





4. REPORTE CONSOLIDADO EN ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL A CORTE 31 DE JULIO DEL 2017.

Una vez revisada la información reportada por la Oficina de Control Interno de la Corporación, se pudo verificar a 31 de Julio del 2017 se recibieron Ciento Treinta y Tres (133) documentos en los cuales se solicita la atención y/o información por parte de los Entes de Control.

En este mismo sentido, se logró observar a la fecha de corte se ha dado respuesta a Ciento Doce (112) registros que equivalen al 84,21% sobre el universo de requerimientos registrados. Sin embargo, es prudente señalar que del porcentaje indicado, el 33,08% corresponde respuestas extemporáneas, lo cual requiere especial atención con la finalidad de una atención oportuna y efectiva.

Tabla No. 5

MES	ESTADO REQUERIMIENTO				TOTAL	ACUMULADO POR RESPONDER EN LA VIGENCIA 2017	OBSERVACIONES
	RESPONDIDAS EN LOS TÉRMINOS	RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	REGISTROS SIN RESPONDER (AÚN EN LOS TÉRMINOS LEGALES)	REGISTROS VENCIDOS			
ENERO	5	5	0	1	11	1	Los requerimientos acumulados y pendientes por responder en la vigencia 2017 corresponden a los registros que no presentan respuesta física y que se suman a los registros vencidos de los meses anteriores
FEBRERO	12	12	0	3	27	4	
MARZO	19	10	0	2	31	6	
ABRIL	12	3	0	1	16	7	
MAYO	13	2	0	3	18	10	
JUNIO	3	9	0	4	16	14	
JULIO	4	3	4	3	14	21	
TOTAL	68	44	4	17	133	-	
%	51,13	33,08	3,01	12,78	100	-	

Grafica No. 8

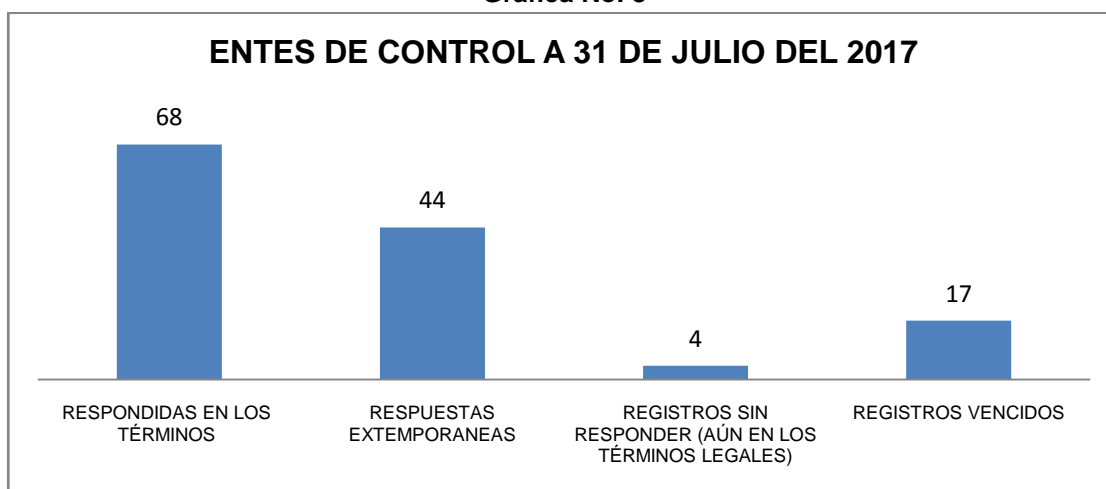


Tabla No. 6

ENTE	ESTADO REQUERIMIENTO				TOTAL
	RESPONDIDAS EN LOS TÉRMINOS	RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	REGISTROS SIN RESPONDER (AÚN EN LOS TÉRMINOS LEGALES)	REGISTROS VENCIDOS	
PROCURADURÍA	25	23	3	11	62
CONTRALORÍA	38	15	1	3	57
FÍSCALIA	5	5	0	2	12
DANE	0	1	0	0	1
DEFENSORÍA	0	0	0	1	1
TOTAL	68	44	4	17	133

Como se puede apreciar en la Tabla No. 6, la mayor cantidad de requerimientos son proferidos en su mayoría desde las diferentes instancias de la Procuraduría y la Contraloría (89,47%); así mismo es importante señalar que el porcentaje de respuestas extemporáneas es relativamente alto respecto al total de requerimientos recepcionados. En este orden de ideas, las respuestas extemporáneas representan la tercera parte del universo mencionado correspondiente al 33,08%.

A continuación se presenta la dinámica en la atención a los requerimientos proferidos por los Entes de Control que frecuentemente recurren a la Corporación:

Grafico No. 9

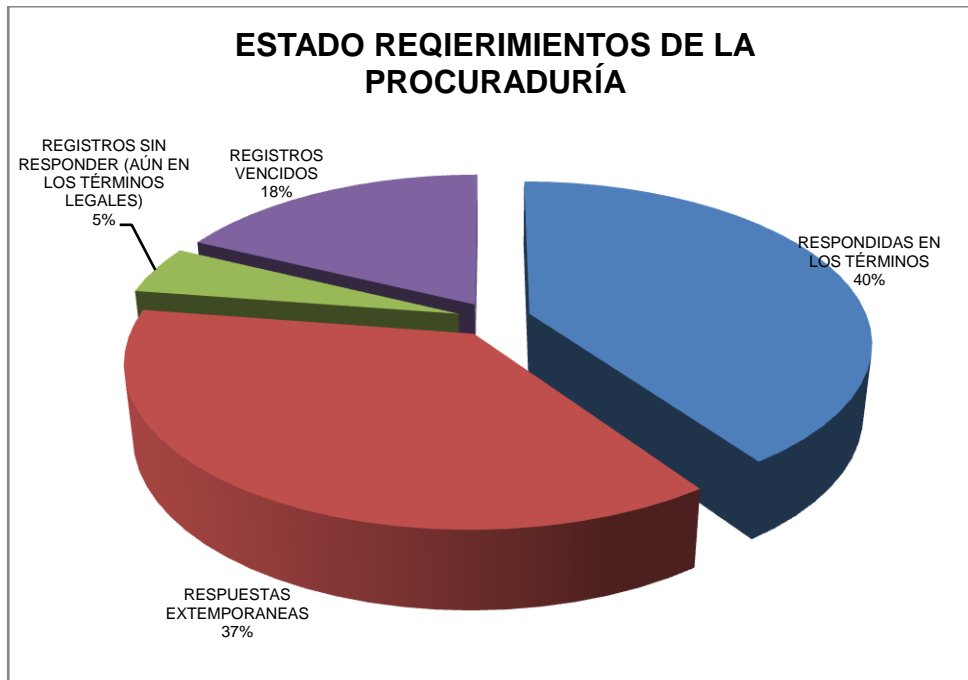


Grafico No. 10

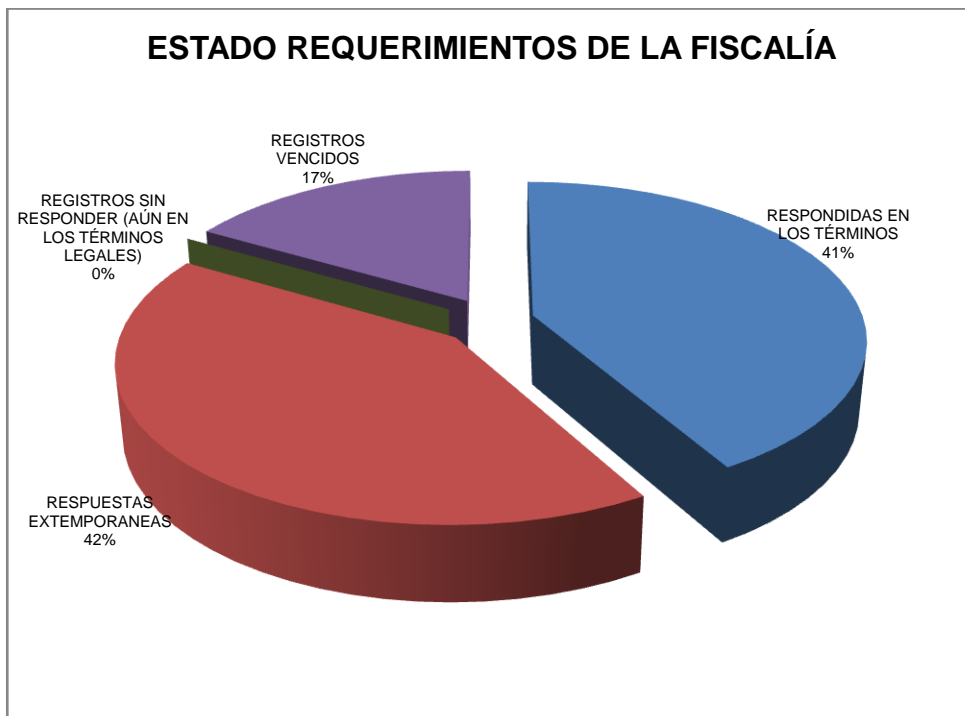


Tabla No. 7

Relación de Pendientes de los Requerimientos de los Entes de Control a 31 de Julio del 2017

ITEM	ENTE DE CONTROL	ASUNTO	No. RADICADO	FECHA INGRESO	RESPONSABLE	ESTADO
1	OLGA DEL PILAR ANDRADE DE MEDINA - CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	SOLICITUD LICENCIAS AMBIENTALES	ENT-353	25/01/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido
2	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	CIRCULARIZACION CUENTAS RECIPROCAS CUARTO TRIMESTRE 2016	ENT-610	07/02/2017	FINANCIERA (EDER Y CRISTIAN)	Vencido
3	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR PROCURADOR 12 JUDICIAL AMBIENTAL	COPIA DE PETICION DE LOS SEÑORES FANNY GARCIA Y LEONEL PEÑARANDA QUIENES INFORMARON LO OCURRIDO RESPECTO A UNA TALA DE ARBOLES PREDIO RINCON DE LA YAYA Y DE LAS FLORES	ENT-679	10/02/2017	TERRITORIAL SUR	Vencido
4	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR PROCURADOR 12 JUDICIAL AMBIENTAL	SOLICITUD INFORMACION RESTAURACION AMBIENTAL RELLENO MUNICIPIO MANAURE	ENT-872	20/02/2017	AUTORIDAD (CARLOS RIVERA Y JORGE PALOMINO)	Vencido
5	CESAR VALENCIA VILAMIZAR PROGURADOR JUDICIAL II AMBIENTAL	SOLICITUD INFORMACION SOBRE PBA DE LA GUAJIRA	ENT-1373	15/03/2017	AUTORIDAD (QUINTERO, PALOMINO, CARLOS LOPEZ)	Vencido
6	ARLING VARGAS PALACIO TECNICO INVESTIGADOR II CTI	SOLICITUD CERTIFICACION PERMISO O AUTORIZACION PARA TALAR ARBOLES EN LA FINCA LIBANO-VILLANUEVA	ENT-1659	30/03/2017	TERRITORIAL SUR	Vencido
7	SORAYA ESCOBAR ARREGOCES DEFENSORA DEL PUEBLO REGIONAL GUAJIRA	QUEJA DE LA SRA SANDRA NORIEGA ARREGOCES	ENT-1728	03/04/2017	TERRITORIAL SUR	Vencido

8	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR PROCURADOR 12 JUDICIAL II AGRARIO Y AMBIENTAL	SOLICITUD EN MATERIA AMBIENTAL RELACIONADO CON LA PUBLICACION DIARIO DEL NORTE CON LA LAGUNA SALA	ENT-2323	08/05/2017	GESTION AMBIENTAL (PACHECO PLANEACION)	Vencido
9	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR PROCURADOR 12 JUDICIAL II AGRARIO Y AMBIENTAL	SU OFICIO DE SALIDA-1451 DEL 26 DE ABRIL-17 EN TORNO A LA PROBLEMÁTICA DE MANGLARES EN MANAURE	ENT-2324	08/05/2017	GESTION AMBIENTAL (PEDRO BARROS YONHARVI FUENMAYOR)	Vencido
10	ANDRIS SALAS ZUÑIGA CONTRALOR GENERAL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA	AGUAS SUBTERRANEAS (OBLIGATORIEDAD DE LA INVERSION DEL 1% DE SUS INGRESOS ALBANIA-URIBIA Y MANAURE)	ENT-2644	24/05/2017	GESTION AMBIENTAL Y JULIO CURVELO	Vencido
11	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL Y AGRARIO DE LA GUAJIRA	PETICION DEL SEÑOR RODRIGO DANGON	ENT-2788	02/06/2017	GESTION AMBIENTAL, EVERTO DAZA Y JULIO CURVELO	Vencido
12	JAIDER JOSE ACOSTA GALE TECNICO INVESTIGADOR	SOLICITUD DE INFORMACION RELACIONADA CON UNA LISTA DE LAS ESPECIES DE FLORA QUE SE ENCUENTRAN EN PELIGRO DE EXTINCION	ENT--2962	09/06/2017	GREGORIA FONSECA -FERNADO PRIETTO	Vencido
13	JULIO MEJIA RODRIGUEZ CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	INCIDENCIAS HALLAZGOS	ENT-3016	12/06/2017	AUTORIDAD, GESTION, JULIO CURVELO	NO SE LE DIO RESPUESTA ESTA EN FIRME
14	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL Y AGRARIO DE LA GUAJIRA	REMISION COPIA DE PETICION PRESENTADA POR TOMAS RAFAEL DIAZ R.	ENT-3030	13/06/2017	AUTORIDAD	Vencido

15	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL Y AGRARIO DE LA GUAJIRA	RECURSO DE REPOSICION EN CONTRA DE LA RESOLUCION No. 767 DEL 05 DE MAYO DE 2017.	ENT- 3522	07/07/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL	RESOLVER RECURSO DE REPOSICION EN 2 MESES - VENCE EL 11 DE SEPTIEMBRE DEL 2017
16	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL Y AGRARIO DE LA GUAJIRA	REMISION PETICIÓN DEL COMITÉ AMBIENTAL TURISCO DE PALOMINO	ENT-3580	11/07/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido
17	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL Y AGRARIO DE LA GUAJIRA	REMISION PETICIÓN DEL COMITÉ AMBIENTAL TURISCO DE PALOMINO - INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DEL MANGLAR ZONA COSTERA EN EL MUNICIPIO DE DIBULLA.	ENT- 3581	11/07/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido
18	JOSE JAIME VEGA VENCE GERENTE DPTAL - DIRECTIVO COLEGIADO PONENTE CONTRALORIA GRAL DE LA REPUBLICA	COMUNICACIÓN PRACTICA DE VISITA ESPECIAL INDAGACION PRELIMINAR No. 26-06-0603	ENT-3671	14/07/2017	SAMUEL LANA O / JULIO CURVELO	Próximo a vencer
19	PROCURADURIA GRAL. DE LA NACION. ING. LUZ MARIANA SALCEDO BECERRA	ENCUENTRO AMBIENTAL "PROTECCION AL RECURSO HIDRICO Y RESPONSABILIDAD AMBIENTAL	ENT-3694	17/07/2017	SAMUEL LANA O	INVITACION 24 Y 25 DE AGOSTO
20	GERMAN ALONSO GUTIERREZ FRIAS PROCURADOR 154 JUDICIAL II ASUNTOS ADTVOS	CONCILIACION EXTRAJUDICIAL CI GRODCO	ENT-3833	25/07/2017	JURIDICA	Próximo a vencer
21	BETSY LEONOR CAMARGO BERRIO PROCURADURIA GRAL DE LA NACION	INFORME SOBRE LA INSPECCION OCULAR SOBRE EL PROYECTO ALCANTARILLADO DE MINGUEO	ENT-3861	26/07/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido



5. CONCLUSIONES.

Para finalizar el presente informe es preciso indicar que a corte 31 de Julio del 2017 la Corporación registró un total de Quinientos Veintiocho (528) PQRSD interpuestas por la ciudadanía a través de los diferentes canales habilitados para tal finalidad. En este orden de ideas es importante informar que se cuenta con una capacidad de respuesta del 77,27%; sin embargo, de ese porcentaje sólo el 67,05% fue atendido de forma oportuna, mientras que el 10,23% complementario se respondió de manera extemporánea.

Así mismo, es pertinente manifestar que a la fecha de corte existe un total de 84 registros vencidos equivalen al 15,91% de las PQRSD recepcionadas y otros 36 registros (6,82%) que aún no vencen su término legal de respuesta oportuna al interesado. Respecto a este aparte es menester señalar el 22,73% de las PQRSD registradas se encuentra pendiente de la correspondiente respuesta por parte del área a la cual fue asignada.

Respecto a las Quejas Ambientales cabe resaltar que a 31 de Julio del 2017 se tramitaron Ciento Veintiocho (128) denuncias ciudadanas por presuntas afectaciones al ambiente; sin embargo, de este universo sólo se han respondido Sesenta y Un (61) Quejas que corresponden al 47,66%, por lo tanto se entiende que a la fecha existen Sesenta y Siete (67) registros que no se han atendido.

Inclusive, adicionalmente al 52,34% que no se ha atendido, existen algunos registros que fueron respondidos de forma parcial y que a la fecha no presentan novedades; ante la situación descrita, dichos registros se han incluido en la relación de Quejas Ambientales sin respuesta a 31 de Julio del 2017, con la finalidad que se tengan en cuenta al momento de dar la respuesta definitiva al interesado y se pueda cerrar cada registro.

Cabe resaltar que las presuntas afectaciones al ambiente son en su mayoría por tala de árboles y deforestación de bosques (33%), Manejo de Residuos Sólidos (17%) y Afectación a Fuentes Hídricas (16%); en este orden de prioridades es fundamental mencionar que los municipios donde se originan estas afectaciones son en su orden, Fonseca, San Juan del Cesar y Riohacha.

Consecuentemente con lo anterior y considerando la jurisdicción de cada sede de la Corporación, se informa que el 71,1% de las Quejas Ambientales corresponden a la Jurisdicción de la Sede Territorial Sur, mientras que tan solo el 28,9% corresponde a la atención de la Sede Principal.

En lo que respecta a los Entes de Control es importante recordar que se recibieron Ciento Treinta y Tres (133) documentos a manera de requerimientos de diferentes instancias del control público; referente a dicho universo se han respondido Ciento Doce (112), de las cuales 68 fueron respuestas oportunas y 44 fueron respuestas extemporáneas.

En el mismo sentido, existe un total de Diecisiete (17) requerimientos que vencieron su término de respuesta oportuna y otros Cuatro (4) que se encuentran surtiendo el trámite interno de respuesta y que no han vencido su término legal establecido.

También es importante decir que la mayor parte de los requerimientos proceden de las diferentes instancias de la Procuraduría General de la República y de la Contraloría General de la Nación; así mismo, el mayor número de requerimientos vencidos corresponde aquellos que deben contestarse a la Procuraduría y que por diferentes circunstancias internas no han podido ser atendidas.