



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

PERIODO: Septiembre 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 del mes de Septiembre de 2017.
2. Reporte de registros acumulados por área durante la vigencia 2017.
3. Reporte Consolidado de Atención a las Quejas Ambientales en la vigencia 2017.
4. Reporte Consolidado de la Atención a los Requerimientos de los Entes de Control a fecha 30 de Septiembre del 2017.
5. Ventanilla Integral para Trámites Ambientales en Línea – VITAL.
6. Conclusiones.

DESARROLLO:

1. REPORTE DE ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD DEL MES DE SEPTIEMBRE 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, este aparte del informe presenta las novedades y comportamientos en el desarrollo de la estrategia de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales respecto al nivel de eficiencia con el que se respondieron los documentos recepcionados y registrados por la Corporación durante el mes de Septiembre del 2017.

La fuente de información 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, los cuales fueron verificados en el Sistema de Información para Comunicaciones Oficiales – SICO con la finalidad de corroborar su atención.

Bajo este contexto, es preciso informar que durante el mes de Septiembre de 2017 la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y tramitó Sesenta y Nueve (69) PQRSD 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 recibidas y tramitadas en Septiembre de 2017 se logró dar respuesta oportuna a 35 registros (51,47%); igualmente 20 PQRSD se respondieron de manera extemporánea (29,41%), mientras que otros 13 registros vencieron su término de atención oportuna (19,12%).

Tabla No. 1
Estadística PQRSD – Septiembre de 2017

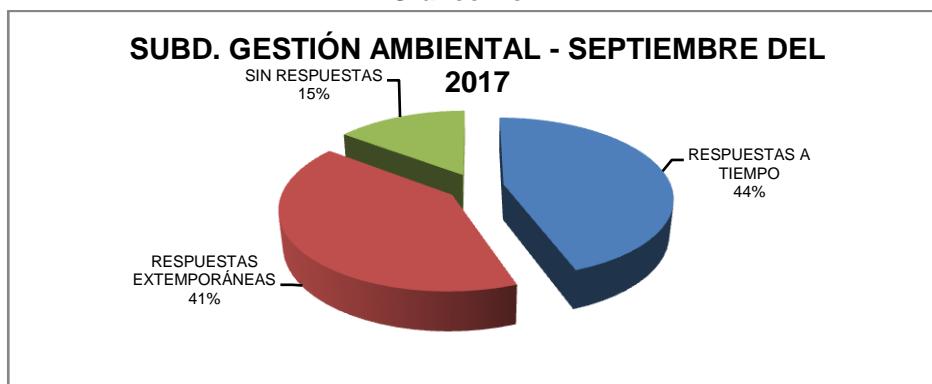
ESTADO DE PQRSD POR ÁREAS SEPTIEMBRE DE 2017				
ÁREA	RESPUESTAS A TIEMPO	RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	SIN RESPUESTAS	TOTAL
SUBD. GESTIÓN AMB.	12	11	4	27
SUBD. AUTORIDAD AMB.	11	4	8	23
SEC. GENERAL	3	0	0	3
COMUNICACIONES	5	4	0	9
OF. ASES. PLANEACIÓN	4	1	1	6
TOTAL	35	20	13	68
% Cumplimiento	51,47	29,41	19,12	100

A continuación se hace énfasis en la atención de las PQRSD que fueron asignadas a cada una de las áreas funcionales de la Corporación:

Tabla No. 2 – Dinámica Subdirección de Gestión Ambiental

ÁREA	RESPUESTAS A TIEMPO	RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	SIN RESPUESTAS
SUBD. GESTIÓN AMB.	12	11	4

Gráfico No. 1.

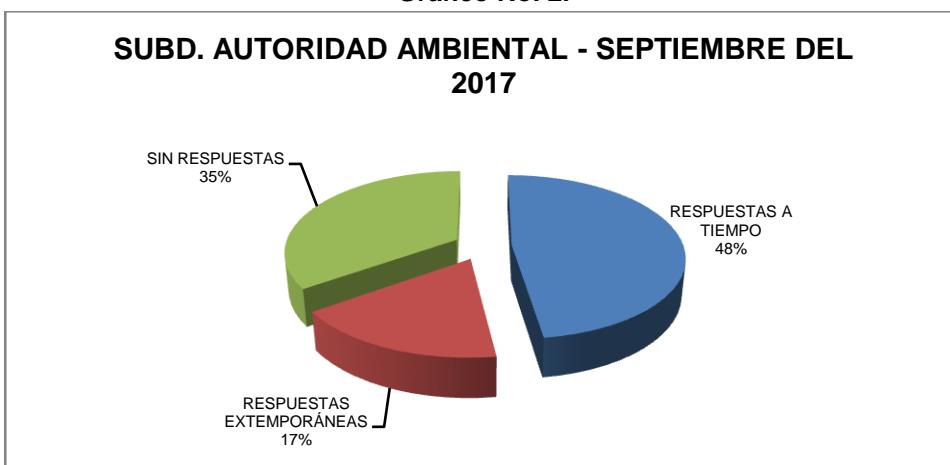


Como se puede observar, la Subdirección de Gestión Ambiental respondió el 85% de las PQRSD que le fueron asignadas, mientras que aun se encuentra pendiente el 15% del total de registros.

Tabla No. 3. Dinámica Subdirección de Autoridad Ambiental

ÁREA	RESPUESTAS A TIEMPO	RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	SIN RESPUESTAS
SUBD. AUTORIDAD AMB.	11	4	8

Gráfico No. 2.



Por su parte la Subdirección de Autoridad Ambiental respondió el 65% de los registros que le fueron asignados sobre un total de 23 PQRSD, mientras que el 35% complementario aún se encuentra pendiente de la debida respuesta.

Tabla No. 4. Dinámica Secretaría General

ÁREA	RESPUESTAS A TIEMPO	RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	SIN RESPUESTAS
SEC. GENERAL	3	0	0

Gráfico No. 3.



En este mismo sentido, la Secretaría General respondió las 3 PQRSD que le fueron asignadas, lo cual se traduce en el 100% de efectividad en la atención por parte de esa área.

Tabla No. 5 – Dinámica Oficina de Comunicaciones

ÁREA	RESPUESTAS A TIEMPO	RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	SIN RESPUESTAS
COMUNICACIONES	5	4	0

Gráfico No. 4.

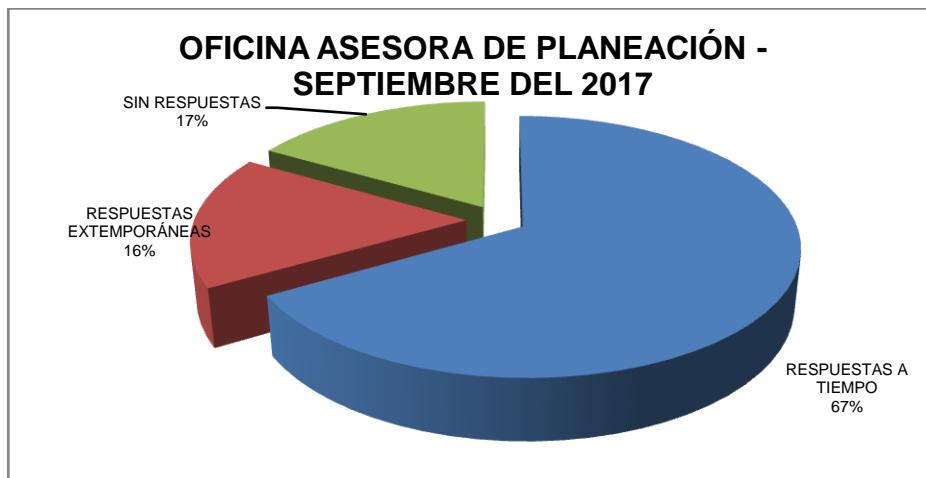


Respecto a la oficina de Comunicaciones, fue respondido el 100% de las PQRSD que le fueron asignadas como apoyo a la Dirección General; sin embargo, de este porcentaje el 56% fue respondido de forma oportuna, mientras que el 44% fue respondido de manera extemporánea.

Tabla No. 6 - Dinámica Oficina Asesora de Planeación

ÁREA	RESPUESTAS A TIEMPO	RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	SIN RESPUESTAS
OF. ASES. PLANEACIÓN	4	1	1

Gráfico No. 5



Como se puede apreciar a la oficina Asesora de Planeación se asignaron Seis (6) PQRSD, de las cuales se atendió el 83%; cabe señalar que el registro que se encuentra vencido corresponde al documento radicado ENT-5080 de fecha 19 de Septiembre del 2017, el cual Ventanilla Única asignó a la Subdirección de Gestión Ambiental y sólo hasta el día 11 de Octubre se reasignó por competencias a la Oficina Asesora de Planeación.

Es preciso indicar que la Sede Territorial Sur no realizó reporte de información sobre la atención a las PQRSD del mes de Septiembre de 2017 y la estadística presentada sólo contiene información acumulada del reporte enviado para el mes de Agosto de 2017, además de las asignaciones realizadas por la sede principal durante este periodo.

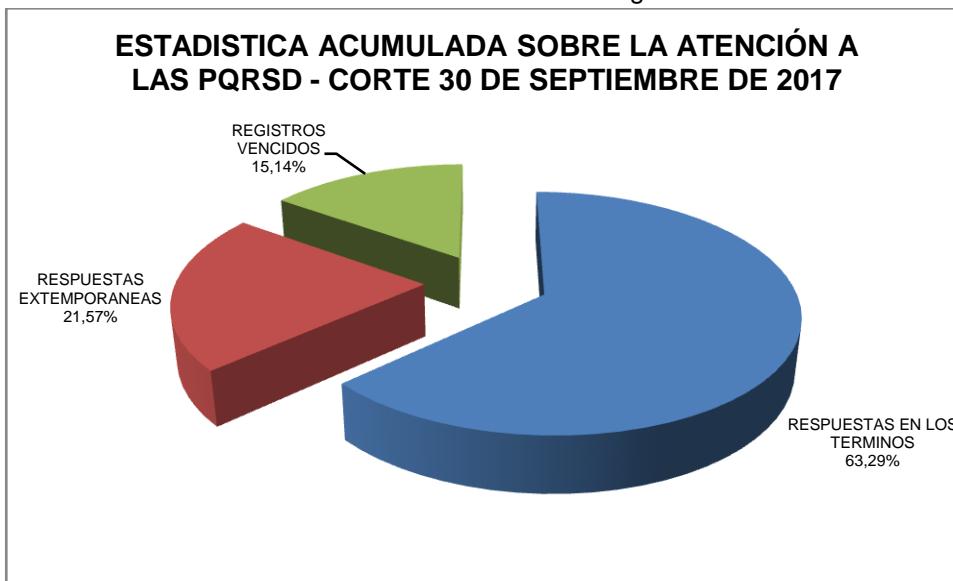
2. REPORTE DE REGISTROS ACUMULADOS POR ÁREA DURANTE LA VIGENCIA 2017.

Teniendo en cuenta que a 30 de Septiembre de 2017 se recibieron 839 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:

Tabla No. 7

MES	CRITERIO			TOTAL REGISTROS VIGENCIA 2017
	RESPUESTAS EN LOS TERMINOS	RESPUESTAS EXTEMPORANEAIS	REGISTROS VENCIDOS	
ENERO	50	6	3	59
FEBRERO	74	14	6	94
MARZO	61	13	9	83
ABRIL	68	21	1	90
MAYO	94	21	15	130
JUNIO	41	28	24	93
JULIO	36	33	31	100
AGOSTO	72	25	25	122
SEPTIEMBRE	35	20	13	68
TOTAL ACUMULADO	531	181	127	839
%	63,29	21,57	15,14	100

Gráfico No. 6 – Atención PQRSD Vigencia 2017



Como se puede apreciar en el gráfico No. 6, la Corporación ha dado respuesta al 84,86% de las 839 PQRSD registradas desde el 2 de Enero de 2017 hasta el 30 de Septiembre del 2017; en este sentido, el 63,29% corresponden a respuestas oportunas, mientras que el 21,57% representan las respuestas extemporáneas. Por su parte los registros que a esa fecha de corte no se han respondido son el 15,14%, los cuales figuran como vencidos.

A continuación se resaltan las PQRSD que a 30 de Septiembre del 2017 se encuentran sin respuesta por parte de cada una de las áreas asignadas, las cuales son descritas y detalladas conforme al proceso de atención a las PQRSD:



Subdirección de Gestión Ambiental: A esta área le fueron asignadas Trescientas Veintisiete (327) PQRSD, de las cuales a la fecha de corte ha dado respuesta a Doscientos Noventa y Cuatro (294) registros, lo que equivale al **89,91%** de cumplimiento.

En este sentido, tiene pendiente la respuesta a Treinta y Tres (33) PQRSD. (Ver Anexo No. 1.1: PQRSD Pendientes Subdirección de Gestión Ambiental a 30 de Septiembre del 2017 – 3 Folios).

Subdirección de Autoridad Ambiental: A esta área le fue asignada la atención de Ciento Ochenta (180) PQRSD, de las cuales a 30 de Septiembre del 2017 dio respuesta a Ciento Veintiocho (128) registros, equivalente al **71,11%** sobre el universo asignado. A la fecha de corte presenta un acumulado de Cincuenta y Dos (52) PQRSD vencidas (Ver Anexo No. 1.2: PQRSD Pendientes Subdirección de Autoridad Ambiental a 30 de Septiembre del 2017 – 5 Folios).

Sede Territorial Sur: Esta sede de la Corporación recibió un total de Ciento Sesenta y Seis (166) PQRSD (entre las recibidas en esa sede y las asignadas desde la sede principal), de las cuales ha dado respuesta a Ciento Veintisiete (127) registros que corresponden al **76,50%** de cumplimiento.

Es de anotar que a pesar que en reiteradas ocasiones se solicitó el registro de PQRSD actualizado a 30 de Septiembre de 2017, este no fue remitido, por lo cual la fuente de información de esta área es la reportada a corte del mes de Agosto del 2017, donde se encuentra pendiente la atención a Treinta y Nueve (39) registros pendientes por responder en la vigencia 2017 (Ver Anexo No. 1.3: PQRSD Pendientes Territorial Sur a 30 de Septiembre del 2017 – 3 Folios).

Oficina de Comunicaciones: A esta dependencia en su rol de apoyo a la Dirección General le correspondió la atención de Sesenta y Tres (63) PQRSD, las cuales fueron respondidas en su totalidad.

Oficina Asesora de Planeación: Le fue asignada la atención de Cincuenta y Tres (53) PQRSD, de las cuales a la fecha de corte fueron respondidas Cincuenta y Dos (52), lo cual equivale al **98,11%**. El registro que se encuentra vencido corresponde al documento radicado ENT-5080 de fecha 19 de Septiembre del 2017, el cual Ventanilla Única asignó a la Subdirección de Gestión Ambiental y sólo hasta el día 11 de Octubre se reasignó por competencias a la Oficina Asesora de Planeación; actualmente se adelanta el proceso de respuesta a esta solicitud.

Secretaría General: Esta área registra un total de Treinta y Cuatro (34) PQRSD asignadas durante la vigencia 2017, universo del cual ha dado respuesta a Treinta y Tres (33) registros que corresponden al **94,11%** de cumplimiento.

Oficina Asesora Jurídica: Le fue asignada la atención de Quince (15) PQRSD, de las cuales dio respuesta al **100%** de los registros.

Oficina Asesora de Dirección: Durante la vigencia le fue asignada una PQRSD, la cual fue respondida de manera exitosa.

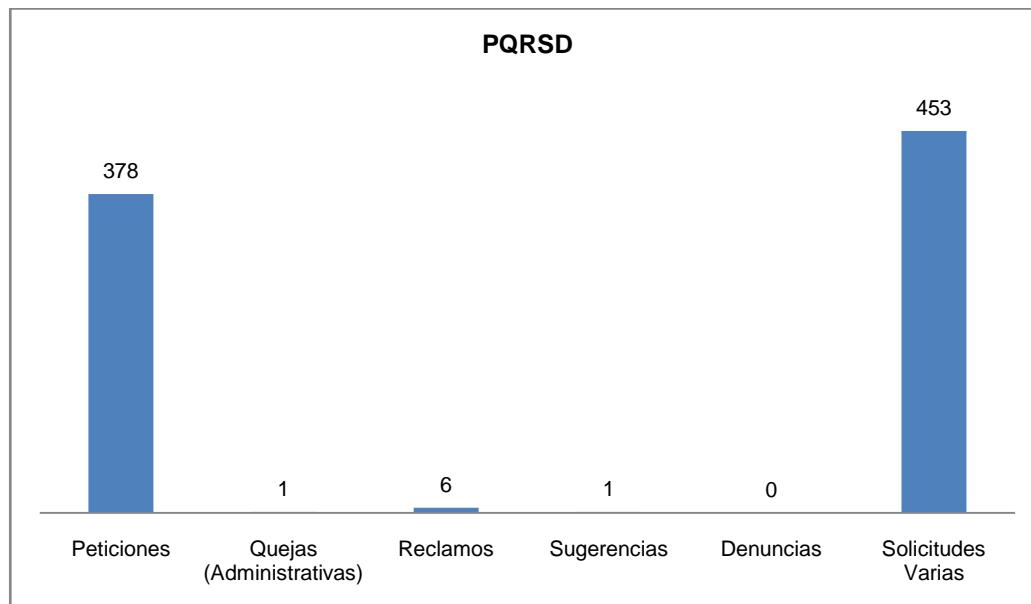
La siguiente tabla presenta la información consolidada:

Tabla No. 8

MES	CRITERIO			TOTAL REGISTROS VIGENCIA 2017	% CUMPLIMIENTO
	RESPUESTAS EN LOS TERMINOS	RESPUESTAS EXTEMPORANAS	REGISTROS VENCIDOS		
ASESOR DIRECCIÓN	1	0	0	1	100%
OF. ASES. JURIDICA	11	4	0	15	100%
COMUNICACIONES	53	10	0	63	100%
OF. ASES. PLANEACIÓN	45	7	1	53	98,11%
SEC. GENERAL	25	8	1	34	97,05%
SUBD. GESTIÓN AMB.	225	69	33	327	89,91%
TERRITORIAL SUR	94	33	39	166	76,50%
SUBD. AUTORIDAD AMB.	78	50	52	180	71,11%
TOTAL	532	181	126	839	-

Por último es necesario informar la clasificación del universo de PQRSD recibidas a corte 30 de Septiembre del 2017 fue como se muestra en el gráfico No. 7.

Grafico No. 7 – Clasificación PQRSD



3. REPORTE CONSOLIDADO DE ATENCIÓN A LAS QUEJAS AMBIENTALES EN LA VIGENCIA 2017.

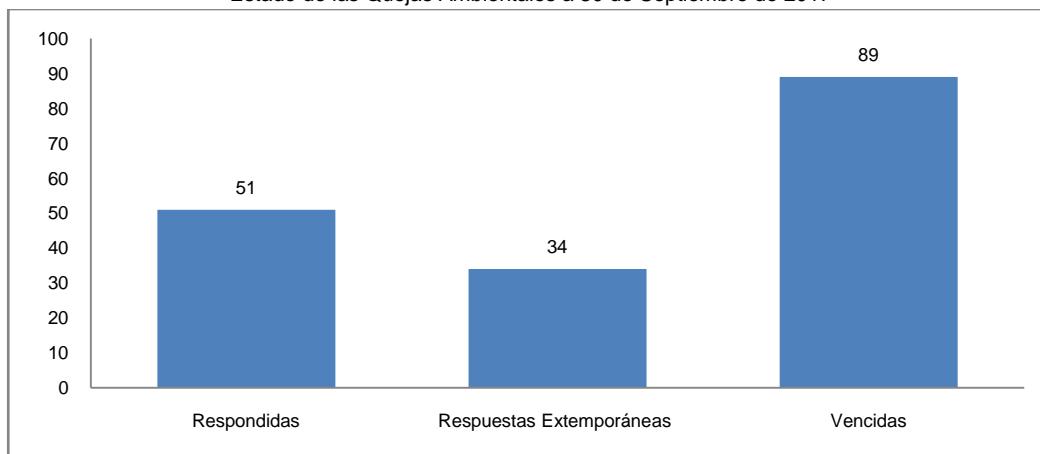
En lo que respecta al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales a 30 de Septiembre del 2017, Corpoguajira ha venido recepcionando quejas y denuncias por presuntas afectaciones al medio ambiente; para este propósito se han habilitado diferentes canales entre los cuales se encuentran: la Ventanilla Única y la Oficina de Atención al Ciudadano, las Líneas Corporativas 310 6581142, 318 5858383 y 301 6008358, Correos Institucionales, Redes Sociales Corporativas, Link Página Web y Programa Radial Ecoguajira, a través de los cuales se recepcionó un total de Ciento Setenta y Cuatro (174) quejas por presuntas afectaciones al ambiente, universo del cual se tiene reporte de la atención a Ochenta y Cinco (85) casos, mientras que otras Ochenta y Nueve (89) quejas 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 hasta el 30 de Septiembre de 2017:

Tabla No. 9

MES	CRITERIO			TOTAL QUEJAS EN EL MES
	RESPONDIDAS	RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	VENCIDAS	
ENERO	4	5	2	11
FEBRERO	11	10	14	35
MARZO	11	8	5	24
ABRIL	5	5	9	19
MAYO	2	3	10	15
JUNIO	5	2	8	15
JULIO	5	1	9	15
AGOSTO	7	0	20	27
SEPTIEMBRE	1	0	12	13
TOTAL ACUMULADO	51	34	89	174
%	29,31	19,54	51,15	100

Gráfico No. 8
Estado de las Quejas Ambientales a 30 de Septiembre de 2017



Como se puede apreciar en la tabla No. 9 y gráfico No. 8 respectivamente, a 30 de Septiembre de 2017 la Corporación ha podido atender 85 de los casos reportados por la ciudadanía ante presuntas afectaciones a los ecosistemas de la región; es importante resaltar que del universo de quejas recibidas, 51 se respondieron y/ atendieron en los tiempos establecidos en el procedimiento y 34 se atendieron de manera extemporánea; Así mismo es preciso indicar a 30 de Septiembre del 2017 existe un total de 89 quejas ambientales (51,15%) pendientes por la debida atención y retroalimentación al interesando.

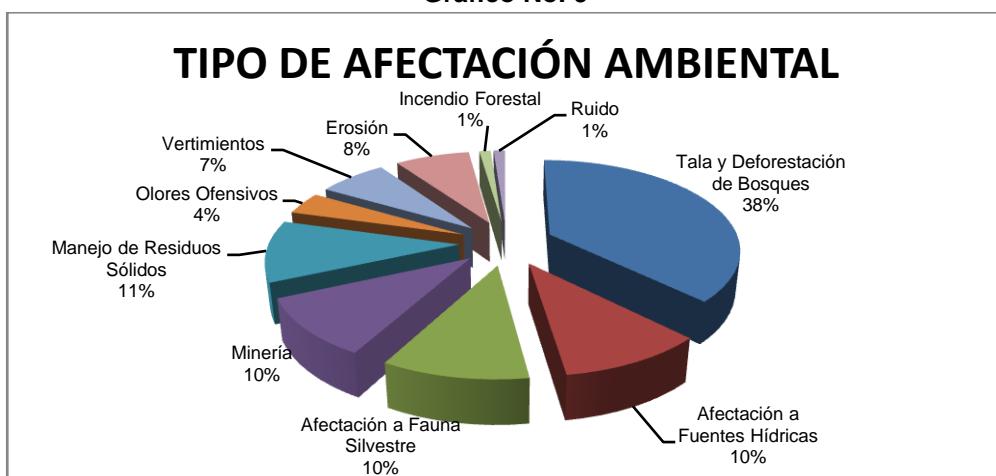
Cabe resaltar que la Corporación ha venido incrementando los canales de atención al ciudadano para la recepción de las Quejas y Denuncias por afectaciones al medio ambiente; en este sentido, a través del programa radial Ecoguajira que es trasmítido a través de la emisora Cardenal Estéreo, se recepcionaron quejas por presuntas afectaciones al ambiente, de las cuales 6 fueron tramitadas y otras 4 no fueron registradas debido no se pudo establecer contacto con el quejoso para ampliar información referente a su denuncia.

Tabla No. 10

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	Incendio Forestal	Ruido	TOTAL
Albania	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
Barrancas	11	-	2	-	1	-	1	1	-	-	16
Dibulla	8	1	-	1	1	-	-	2	-	-	13
Distracción	1	-	1	-	-	-	3	-	-	-	5
Fonseca	18	8	5	5	1	1	2	1	-	-	41
El Molino	1	2	1	-	2	-	-	-	-	-	6
Hatonuevo	2	-	-	1	4	-	-	-	-	-	7
La Jagua del Pilar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0

Manaure	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Maicao	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2
Uribia	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Urumita	1	0	-	-	1	-	-	1	-	-	-	3
Riohacha	13	-	6	6	3	1	4	3	1	1	1	38
San Juan del Cesar	3	5	1	5	5	4	1	5	1	1	1	31
Villanueva	6	1	1	-	-	-	0	-	-	-	-	8
TOTAL	65	18	18	18	19	7	12	13	2	2	174	

Gráfico No. 9

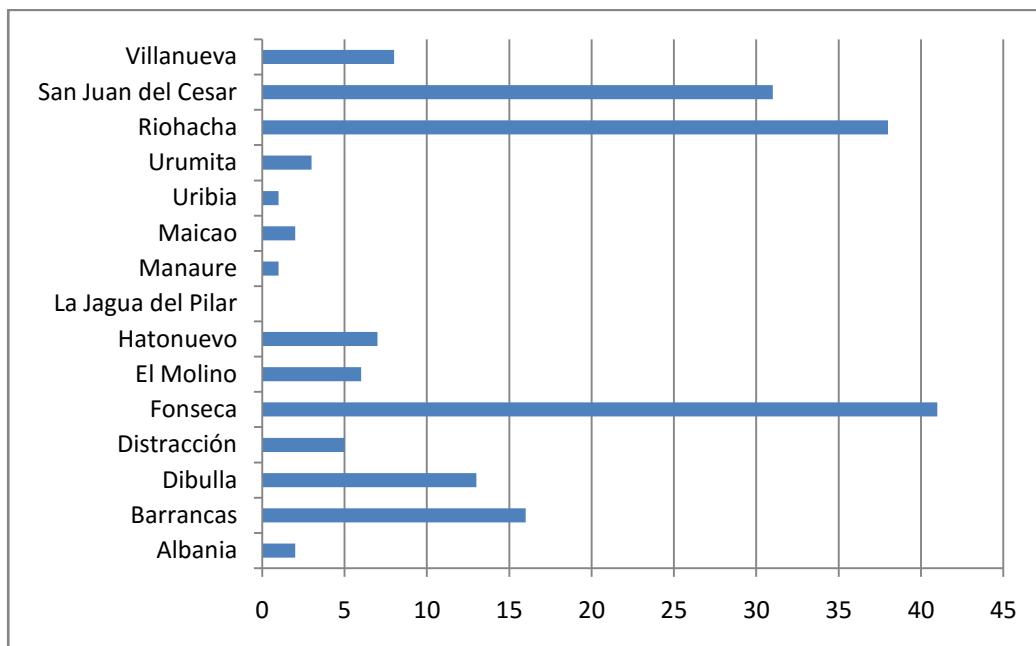


Según se puede apreciar en la tabla No. 10 y gráfico No. 9 respectivamente, el mayor número de Quejas Ambientales obedece a la tala indiscriminada de bosques y afectaciones a árboles con un 38%; seguidamente se encuentran el inadecuado manejo de las basuras con el 11%; así mismo se encuentran las quejas asociadas a las afectaciones a Fauna Silvestre, el Uso Inadecuado del Recurso Hídrico / Afectación a Fuentes Hídricas y minería ilegal con el 10% por cada concepto.

En el mismo sentido, se puede evidenciar que las quejas relacionadas con la erosión con el 8%, Vertimientos con el 7%, Olores Ofensivos con el 4% y finalmente se registraron quejas relacionadas con incendios forestales y contaminación auditiva con 1% por cada concepto.

Así mismo, es prudente informar que los municipios donde mayores afectaciones ambientales se presentan son en su orden: Fonseca con 41 casos, Riohacha con 38, San Juan del Cesar con 31 denuncias, Barrancas con 16 casos y Dibulla con 13 quejas ambientales (los demás municipios se pueden observar en el gráfico No. 10).

Gráfico No. 10



En el anexo No. 2 se relacionan las quejas y denuncias ambientales que a la fecha no presentan atención por parte del área asignada.

4. REPORTE CONSOLIDADO EN ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL A CORTE 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2017.

Una vez revisada la información reportada por la Oficina de Control Interno de la Corporación, se pudo verificar a 30 de Septiembre del 2017 se recepcionaron Ciento Setenta y Cuatro (174) documentos en los cuales se solicita la atención y/o información por parte de los Entes de Control.

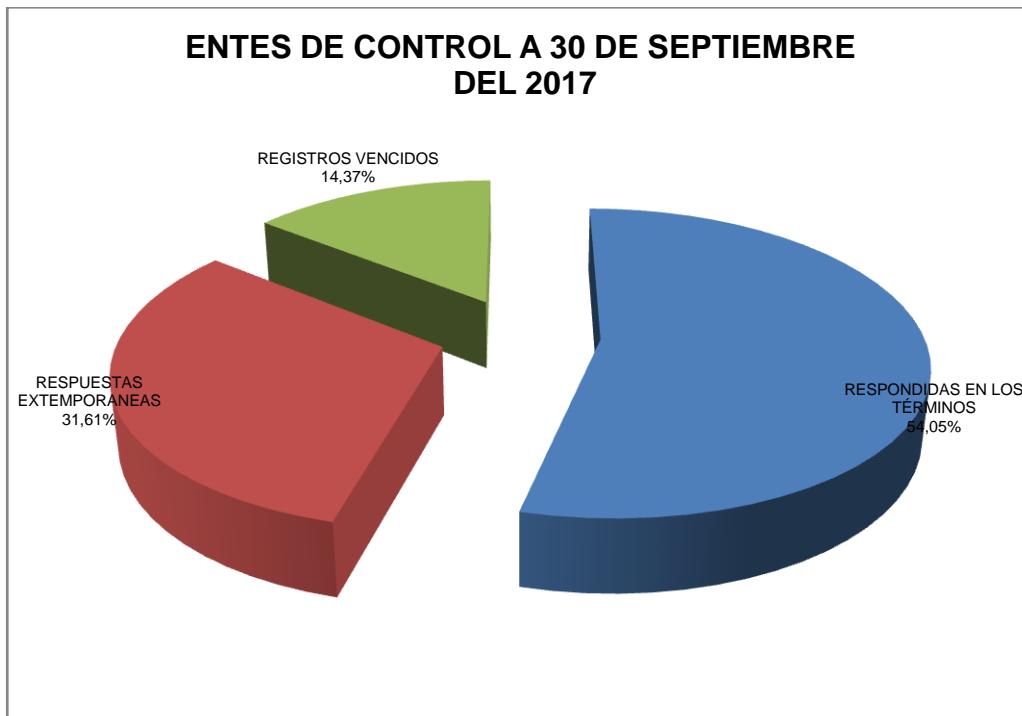
En este mismo sentido, se logró observar a la fecha de corte se ha dado respuesta a Ciento Cuarenta y Nueve (149) registros que equivalen al 85,63% sobre el universo de requerimientos registrados. Sin embargo, es prudente señalar que del porcentaje indicado, el 31,61% corresponde respuestas extemporáneas, lo cual requiere especial atención con la finalidad de una atención oportuna y efectiva.

Tabla No. 11

MES	ESTADO REQUERIMIENTO			TOTAL REQUERIMIENTOS EN EL MES	ACUMULADO POR RESPONDER EN LA VIGENCIA 2017
	RESPONDIDAS EN LOS TÉRMINOS	RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	REGISTROS VENCIDOS		
ENERO	5	5	1	11	1
FEBRERO	12	12	3	27	4

MARZO	19	10	1	30	5
ABRIL	12	3	1	16	6
MAYO	13	2	3	18	9
JUNIO	4	10	2	16	11
JULIO	7	4	2	13	13
AGOSTO	8	6	7	21	20
SEPTIEMBRE	14	3	5	22	25
TOTAL ACUMULADO EN EL AÑO	94	55	25	174	-
%	54,05	31,61	14,37	100	-

Gráfica No. 11



El gráfico No. 11 permite observar que en la atención a las Ciento Setenta y Cuatro (174) comunicaciones allegadas por los Entes de Control, se logró dar respuesta al 85,63%, mientras que se encuentra pendiente el trámite de atención al 14,37% complementario.

A continuación se presenta el listado de los 25 requerimientos que no se han respondido durante la vigencia 2017:

Tabla No. 12

Relación de Pendientes de los Requerimientos del los Entes de Control a 30 de Septiembre 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	SORAYA ESCOBAR ARREGOCES DEFENSORA DEL PUEBLO REGIONAL GUAJIRA	QUEJA DE LA SRA SANDRA NORIEGA ARREGOCES	ENT-1728	03/04/2017	TERRITORIAL SUR	Vencido
7	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR PROCURADOR 12 JUDICIAL II AGARIO 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

8	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
9	ANDRIS SALAS ZUÑIGA CONTRALOR GENERAL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA	AGUAS SUBTERRANEAOS (OBLIGATORIEDAD DE LA INVERSION DEL 1% DE SUS INGRESOS ALBANIA-URIBIA Y MANAURE)	ENT-2644	24/05/2017	GESTION AMBIENTAL Y JULIO CURVELO	Vencido
10	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
11	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
12	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	Vencido
13	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
14	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
15	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA-JOSE JAIME VEGA VENCE	TRASLADO SOLICITUD 2017-120567-80444-NC	ENT-4424	22/08/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL Y ENRIQUE QUINTERO	Vencido

16	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL	QUEJA RECIBIDA EN ESTA ENTIDAD Y QUE FUERA DIRIGIDA AL MINISTRO DEL MEDIO AMBIENTE	ENT-4456	23/08/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido
17	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL	SU OFICIO SAL-1988 DEL 12 DE JUNIO MANEJO RESIDUOS HOSPITAL NTRA SRA DEL PILAR	ENT-4457	23/01/1900	AUTORIDAD AMBIENTAL Y CARLOS LOPEZ	Vencido
18	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL	PROFERIR EL ACTO ADTVO RESOLUCION No 1167 del 28 de junio de 2017, muerte de flamencos Uribia	ENT-4459	23/08/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL Y JAVIER CALDERON	Vencido
19	PROCURADOR DELEGADO PARA ASUNTOS AMBIENTALES- GILBERTO AUGUSTO BLANCO ZUÑIGA	SOLICITUD INFORMACION A PETICION DEL 28 DE JULIO DE 2017- JOSE TEJADA MAURY	ENT-4549	25/08/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL, GESTION AMBIENTAL	Vencido
20	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL	QUEJA RECIBIDA POR SUSPENSION DE PERMISO A LA EMPRESA CI GRODCO	ENT-4594	28/08/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL-JAVIER CALDERON	Vencido
21	SONIA PATRICIA TELLEZ BELTRAN PROCURADORA DELEGADA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA	SOLICITUD DE GESTION PARA ABASTECER AGUA A LA COMUNIDAD DE LOS CIRUELOS	ENT-4834	07/09/2017	GESTION AMBIENTAL-SAMUEL Y JULIO	Vencido
22	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL Y AGRARIO DE LA GUAJIRA	REMISION QUEJA BOTADEROS DE BASURAS SATELITES DE SA JUAN DEL CESAR PRESENTADA POR EL SEÑOR OLIVERIO RODRIGUEZ	ENT-4855	07/09/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido
23	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL Y AGRARIO DE LA GUAJIRA	SOLICITUD PARA DARLE CUMPLIMIENTO A ACTO ADMINISTRATIVO QUEJA DE LOS HABITANTES DE EL CONFUSO	ENT-4856	07/09/2017	TERRITORIAL SUR	Vencido

24	ANDRIS MANUEL SALAS ZUÑIGA CONTRALOR GENERAL DEPARTAMENTAL	PLANES DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS - PSMV	ENT-5212	26/09/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL, ENRIQUE QUINTERO, CARLOS LOPEZ	Vencido
25	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL Y AGRARIO DE LA GUAJIRA	PETICION DEL SEÑOR CARLOS ALBERTO RAMIREZ ARROYAVE	ENT-5274	28/09/2017	AUTORIDAD	Vencido

Tabla No. 13 - Convenciones

Entidad	Criterio/ Distintivo
Procuraduría	
Contraloría	
Defensoría	

5. VENTANILLA INTEGRAL PARA TRAMITES AMBIENTALES EN LINEA – VITAL

En relación a la Ventanilla Integral para Trámites Ambientales en Línea – VITAL, es preciso decir que a partir del 1 de Agosto del 2017 se retomó el procedimiento de tramitar los permisos a través de la plataforma electrónica. En este sentido, desde el mes de Agosto se han registrado Quince (15) Trámites Ambientales de los cuales Ocho (8) corresponden al mes de Agosto y Siete (7) al mes de Septiembre del 2017.

A continuación se relacionan los trámites que fueron registrados desde que se retomó la Ventanilla Integral para Trámites Ambientales en Línea – VITAL:

Tabla No. 14 – Trámites VITAL

RADICADO VITAL	FECHA RADICADO VITAL	PERSONA NATURAL O JURIDICA	MUNICIPIOS	CONTACTO	TIPO DE TRÁMITE (VITAL)
3400086006980417001.	16/08/17	CERREJON	URIBIA	TEL-6427327	PERMISO DE VERTIMIENTO
5600086003128217001.	23/08/17	CONSULTORES UNIFOS S.A	RIOHACHA.ALBANIA MAICAO	6120700	PERMISO DE RECOLECCION CON FINES DE ELABORACION AMBIENTALES
3000089211515517001.	16/08/17	LUIS SOLANO	URIBIA	3015815301	PERMISO DE CONCEPCION
3000089211515517002.	16/08/17	LUIS SOLANO	URIBIA	3015815301	PERMISO DE CONCEPCION

3300090021412517001.	24/08/17	ARNALDO OSORIO -AGUAS YENERGIAS E.U	MAICAO	7268325	SOLICITUD DE PROSPECCION Y EXPLORACION DE AGUAS SUBTERRANEAS
2300080200767017001.	30/08/17	MARTHA LUCIA IGUARAN-ELECTRICARIBE	RIOHACHA	7279501	PERMISO APROVECHAMIENTO FORESTAL
3300089211502417001.	31/08/17	ALDEMAR IBARRA- ALCALDIA DE MANAURE	MANAURE	7178025	SOLICITUD DE PROSPECCION Y EXPLORACION DE AGUAS SUBTERRANEAS
3300089211502417002.	31/08/17	ALDEMAR IBARRA- ALCALDIA DE MANAURE	MANAURE	7178025	SOLICITUD DE PROSPECCION Y EXPLORACION DE AGUAS SUBTERRANEAS
3400007041227817001.	08/09/17	GABRIEL PUERTA VELEZ	MAICAO	3162400765	PERMISO DE VERTIMIENTO
4900089211500717001.	07/09/17	ALCALDIA DE RIOHACHA-PITRE	RIOHACHA	7270606	PERMISO DE SOLICITUD DE CAUCES,PLAYAS,LECHOS
3400089211500717001.	07/09/17	ALCALDIA DE RIOHACHA-PITRE	RIOHACHA	7270606	PERMISO DE VERTIMIENTOS
3400008402812217001.	14-09+-17	PERES GOMEZ VLADIMIRO	RIOHACHA	3135282861	PERMISO DE SOLICITUD DE CAUCES,PLAYAS,LECHOS
4900008403756117001.	19/09/17	JAVIER PLATA	SANJUAN DEL CESAR	77400252	PERMISO DE SOLICITUD DE OCUPACION DE CAUCE
3100082400276617001.	19/09/17	ORGANIZACION WIWA	VALLEDUPAR	955737026	SOLICITUD DE CONCESION DE AGUAS SUPERFICIALES
2300004091953020000	29/09/17	EUSEBIA	RIOHACHA	3013972995	SOLICITUD DE PERMISO DE APROVECHAMIENTO FORESTAL

Es preciso informar que la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano no cuenta con las instrucciones necesarias para desarrollar el debido seguimiento de los trámites ambientales que son ingresados a través de la plataforma VITAL.

Es preciso dotar a esta oficina de un usuario consultor para el seguimiento en línea que permita determinar el estado de cada trámite ingresado.



6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

A corte 30 de Septiembre se procedió con la consolidación de los datos referente a la gestión que desarrolla la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano de CORPOGUAJIRA, lo cual permitió establecer el nivel de cumplimiento de cada uno de los procedimientos suscritos para garantizar la atención a los grupos de valor identificados.

En este sentido, es preciso indicar que a corte 30 de Septiembre del 2017 la Corporación registró un total de Ochocientas Treinta y Nueve (839) PQRSD interpuestas por la ciudadanía a través de los diferentes canales habilitados para tal finalidad y recepcionados en la sede principal y sede territorial de la Corporación.

En este orden de ideas es importante informar que se cuenta con una capacidad de respuesta del 84,98%; sin embargo, de ese porcentaje sólo el 63,41% fue atendido de forma oportuna, mientras que el 21,57% complementario se respondió de manera extemporánea.

Así mismo, es pertinente manifestar que a la fecha de corte existe un total de 126 registros vencidos equivalentes al 15,02% de las PQRSD recepcionadas, porcentaje al cual debe darse respuesta desde cada área a la que fue asignada cada PQRSD.

Igualmente se informa que los tipos de PQRSD hasta 30 de Septiembre del 2017 se distribuyeron de la siguiente manera: Peticiones 378 registros, 1 Quejas, 6 Reclamos, 1 Sugerencia y 453 Solicitudes diferentes a las Peticiones y Consultas de información.

Respecto a las Quejas Ambientales cabe resaltar que a 30 de Septiembre del 2017 se tramitaron Ciento Setenta y Cuatro (174) denuncias ciudadanas por presuntas afectaciones al ambiente; sin embargo, de este universo sólo se han respondido y/o atendido Ochenta y Cinco (85) Quejas que corresponden al 48,85%, por lo tanto a la fecha existen un total Ochenta y Nueve (89) registros que no se han atendido.

Cabe resaltar que las presuntas afectaciones al ambiente obedecen en su mayoría a la tala indiscriminada de bosques y afectaciones de árboles en el perímetro urbano (38%); seguidamente se encuentran el inadecuado manejo de las basuras con el 11%; así mismo se encuentran las quejas asociadas a las afectaciones a Fauna Silvestre, el Uso Inadecuado del Recurso Hídrico / Afectación a Fuentes Hídricas y minería ilegal con el 10% por cada concepto; también las quejas relacionadas con la erosión con el 8%, Vertimientos con el 7%, Olores Ofensivos con el 4% y finalmente se registraron quejas relacionadas con incendios forestales y contaminación auditiva con 1% por cada concepto.

Consecuentemente los municipios con mayor número de afectaciones son Fonseca, Riohacha, San Juan del Cesar, Dibulla y Villanueva.

En lo que respecta a los Entes de Control es importante recordar que se recibieron Ciento Setenta y Cuatro (174) documentos a manera de requerimientos de diferentes instancias del control público; referente a dicho universo se han respondido Ciento Cuarenta y Nueve (149), de las cuales 94



fueron respuestas en los términos establecidos y 55 fueron respondida fuera de los tiempos inicialmente establecidos.

En el mismo sentido, existe un total de Veinticinco (25) requerimientos que vencieron su término legal de respuesta oportuna y que ameritan especial atención con la finalidad de garantizar la atención a los grupos de interés de la Corporación.

Todos los datos objetos del presente informe fueron verificados y confrontados en las diferentes Matrices de Trazabilidad y en el Sistema de Información de Comunicaciones Oficiales – SICO.

RECOMENDACIONES.

Con la finalidad de garantizar el seguimiento al cumplimiento de la atención a las PQRSD, es necesario que cada secretaría de área responsable de dar la respuesta, asocie o enlace la referencia a la cual se da respuesta a través de SICO; en caso que la respuesta sea emitida a través de un correo electrónico, este debe ser informado a través de una copia a la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano.

En este sentido, es necesario que se proceda con la atención de las Ciento Veintiséis (126) PQRSD, Ochenta y Nueve (89) Quejas Ambientales y Veinticinco (25) Solicitudes de Entes de Control que se encuentran pendientes por responder a 30 de Septiembre del 2017.

Para tener control total de la información objeto del presente reporte, es importante que se defina una estrategia que permita a la Sede Territorial enviar mensualmente la información que permita consolidar oportunamente los resultados de la atención al ciudadano.

De igual manera, se reitera la necesidad de articular el Sistema de Información para Comunicaciones Oficiales – SICO en todas las sedes de la Corporación y que desde la Oficina de Gestión de las Tecnologías y las Comunicaciones – TIC's se garantice su funcionamiento.

Por último, es importante la creación de un usuario de consulta en la plataforma VITAL, el cual permita realizar seguimiento rutinario y determinar el estado real de los trámites que son ingresados en esta importante plataforma.