



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

**FECHA:** Octubre 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 Octubre de 2017.
2. Reporte Consolidado de Atención a las Quejas Ambientales en la vigencia 2017.
3. Mapa de Afectaciones Ambientales a 31 de Octubre de 2017.
4. Reporte Consolidado de la Atención a los Requerimientos de los Entes de Control a fecha 31 de Octubre de 2017.
5. Ventanilla Integral para Trámites Ambientales en Línea – VITAL.
6. Conclusiones.

### **DESARROLLO:**

#### **1. REPORTE CONSOLIDADO DE ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD INGRESADAS A LA CORPORACIÓN A FECHA 31 DE OCTUBRE 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 a fecha 31 de Octubre 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 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 iniciar informar que a 31 de Octubre de 2017 la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y trató Novecientas Ochenta y Cinco (985) PQRSD que fueron interpuestas por la ciudadanía en las dos sedes de la Corporación.

Es preciso indicar que las PQRSD son interpuestas por la ciudadanía a través de los diferentes canales habilitados (Ventanilla Única, Oficina de Atención al Ciudadano, Líneas Telefónicas, Correo Electrónico, Página Web, Redes Sociales Corporativas y Programa Radial Ecoguajira).

También se indica que del universo de PQRSD tramitadas en lo corrido de la vigencia 2017 se logró dar respuesta a Ochocientos Treinta y Ocho (838) registros, obteniendo una eficiencia del **85,08%**.

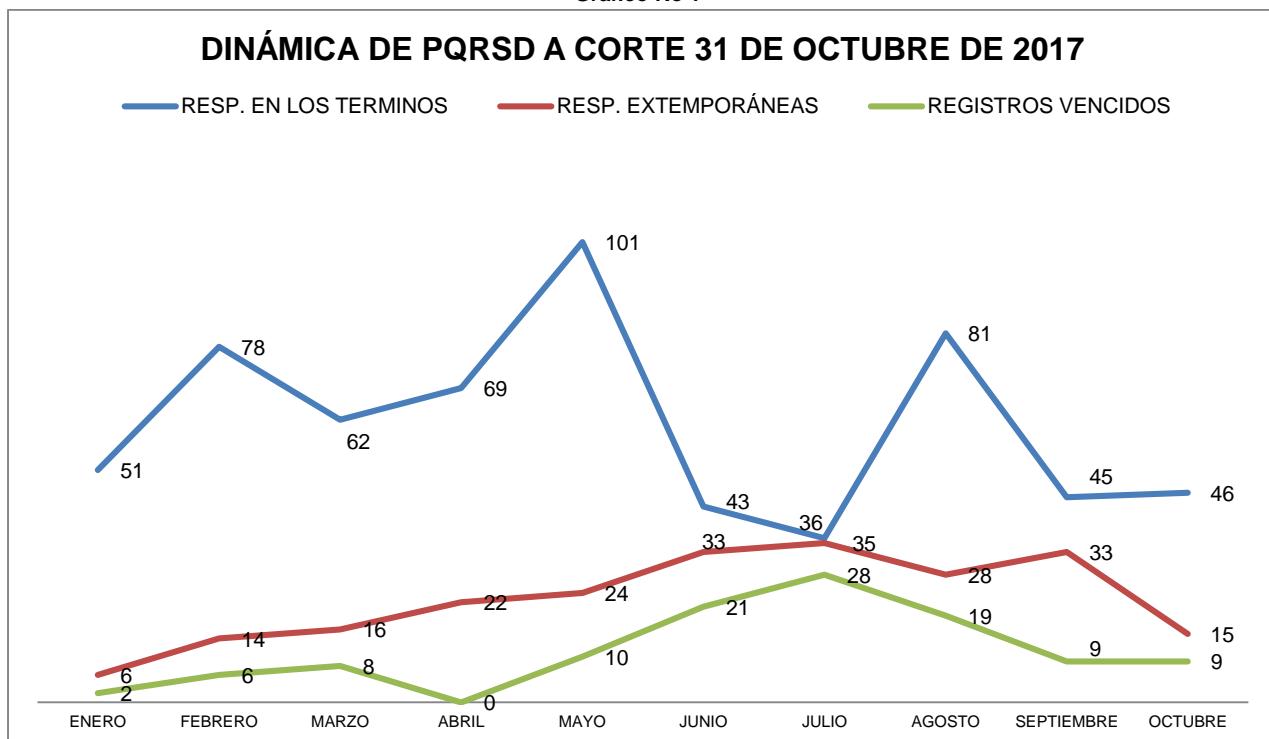
A continuación se presenta la tabla No. 1 en la cual se ilustra la cantidad de PQRSD recibidas y la dinámica respecto a la atención en cada periodo de la vigencia 2017.

Tabla No. 1

MES	CRITERIO				TOTAL REGISTROS VIGENCIA 2017
	RESPUESTAS EN LOS TERMINOS	RESPUESTAS EXTEMPORANEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
ENERO	51	6	2	0	59
FEBRERO	78	14	6	0	98
MARZO	62	16	8	0	86
ABRIL	69	22	0	0	91
MAYO	101	24	10	0	135
JUNIO	43	33	21	0	97
JULIO	36	35	28	0	99
AGOSTO	81	28	19	0	128
SEPTIEMBRE	45	33	9	0	87
OCTUBRE	46	15	9	35	105
<b>TOTAL ACUMULADO</b>	<b>612</b>	<b>226</b>	<b>112</b>	<b>35</b>	<b>985</b>
%	62,13	22,94	11,37	3,55	100

Como se logra apreciar, de las Novecientas Ochenta y Cinco (985) PQRSD registradas, se dio respuesta oportuna a Seiscientos Doce (612) registros equivalentes al 62,13%; en el mismo sentido, se emitieron Doscientas Veintiséis (226) respuestas extemporáneas que corresponden al 22,94% sobre el universo de PQRSD registrado, mientras que a la fecha existe un total de Ciento Doce (112) PQRSD vencidas y Treinta y Cinco (35) registros próximos a vencer los que corresponden al 14,92% del universo relacionado.

Grafico No 1



Como se puede apreciar en el gráfico No. 1, la atención a las PQRSD ha presentado muchas fluctuaciones en lo corrido de la vigencia 2017; se observa que las respuestas oportunas a pesar de ser en mayor proporción, han tenido picos altos como lo fueron los meses de Febrero, Mayo y Agosto, no obstante, también presenta picos bajos como lo fueron los meses de Junio y Julio particularmente, donde la capacidad de respuesta fue muy baja y donde casi confluyen con la cantidad de registros respondidos de manera extemporánea y los registros vencidos.

Igualmente, hasta el mes de Julio de 2017 se observa un crecimiento progresivo (mes a mes) en la cantidad de respuestas extemporáneas que son expedidas por parte de las áreas a las cuales son asignadas las PQRSD, estadística que se convierte en casi constante entre los meses de Julio a Septiembre del 2017.

En lo que a registros vencidos se refiere, es preciso indicar que el pico más alto de registros sin respuestas comprende los meses de Junio, Agosto y se acentúa especialmente en el mes de Julio del 2017. En este sentido, el único mes del año que no tiene registros vencidos es Mayo donde se respondió el 100% de las PQRSD registradas.

A continuación se presenta la Tabla No. 2 en la cual se indica la cantidad de registros asignados a cada área funcional de la Corporación con la finalidad de surtir el trámite de atención interno y el porcentaje de cumplimiento respecto a las PQRSD que le fueron remitidas.

Tabla No. 2

MES	CRITERIO				TOTAL REGISTROS VIGENCIA 2017	% CUMPLIMIENTO
	RESPUESTAS EN LOS TERMINOS	RESPUESTAS EXTEMPORANEAIS	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER		
ASESOR DIRECCIÓN	1	0	0	0	1	100,00
OF. ASES. JURIDICA	11	4	0	0	15	100,00
COMUNICACIONES	56	14	0	0	70	100,00
OF. ASES. PLANEACIÓN	56	8	0	3	67	95,52
SEC. GENERAL	29	7	2	0	38	94,74
SUBD. GESTIÓN AMB.	247	85	28	19	379	87,60
TERRITORIAL SUR	134	47	41	11	233	77,68
SUBD. AUTORIDAD AMB.	78	61	41	2	182	76,37
<b>TOTAL</b>	<b>612</b>	<b>226</b>	<b>112</b>	<b>35</b>	<b>985</b>	-

Como se puede apreciar en la Tabla No. 2, las áreas con mayor eficiencia en la atención a las PQRSD son en su orden la Oficina Asesora de Dirección, Oficina Asesora Jurídica y Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano.

Las áreas con mayor número de asignaciones son en su orden la Subdirección de Gestión Ambiental, Dirección Territorial Sur y Subdirección de Autoridad Ambiental, las cuales presentan un cumplimiento de atención de 87,60%, 77,68% y 76,37% respectivamente.

**NOTA 1:** En el anexo No. 1 se observan los registros que a la fecha de corte se encuentran vencidos y próximos a vencer en cada una de las áreas a las que fueron asignados.

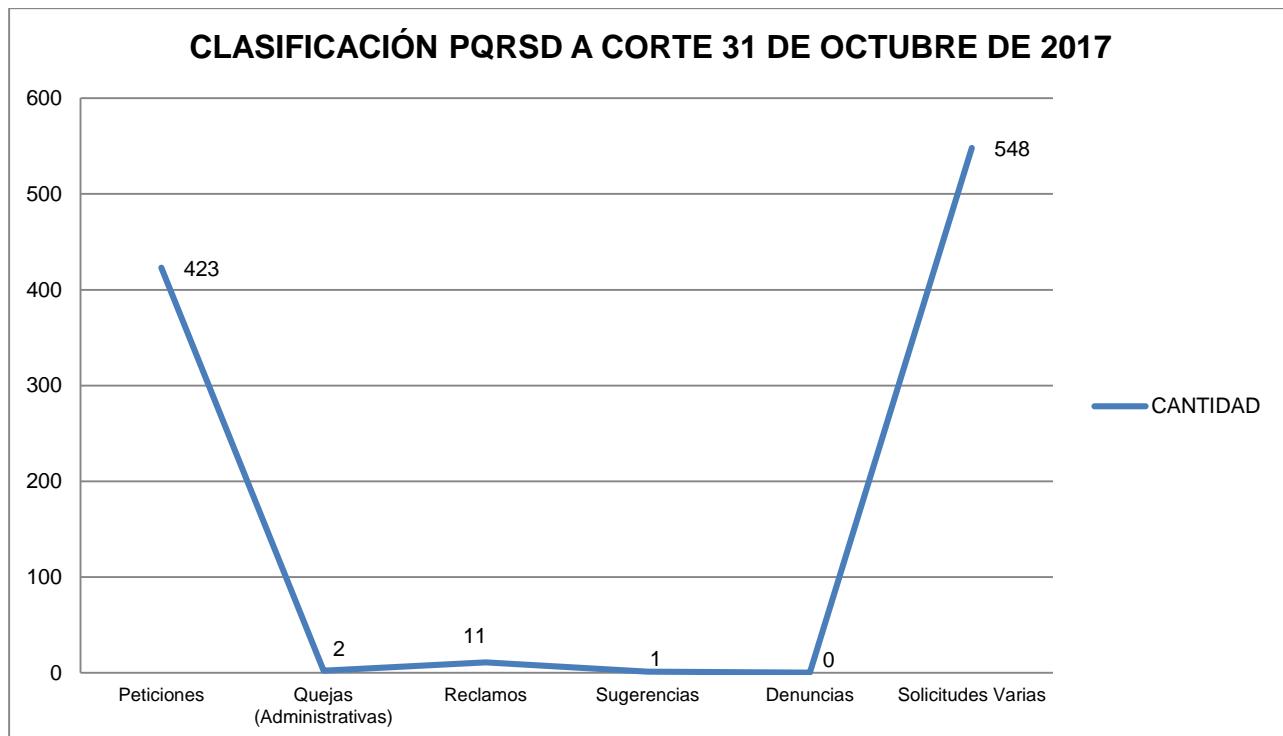
Tabla No. 3

CLASIFICACIÓN	PERÍODO - MES										TOTAL	%
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE		
Peticiones	26	38	42	38	56	39	45	53	49	37	423	42,94
Quejas (Administrativas)	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0,20
Reclamos	0	1	0	3	4	0	0	3	0	0	11	1,12
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,10
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Solicitudes Varias	32	59	44	50	75	57	54	71	36	70	548	55,63
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>98</b>	<b>86</b>	<b>91</b>	<b>135</b>	<b>97</b>	<b>99</b>	<b>127</b>	<b>86</b>	<b>107</b>	<b>985</b>	<b>100,00</b>

La tabla No. 3 y el gráfico No. 2, muestran que el mayor número de de registros se concentran en las solicitudes de información y consultas a manera de peticiones con un total de 423 y en las solicitudes de apoyo a soluciones de abastecimiento de agua, solicitudes de capacitación, solicitudes de donación de madera, apoyo a eventos, entre otros, con 548 registros.

Consecuentemente los registros por concepto de Quejas Administrativas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias son poco frecuentes y tan sólo suman 14 unidades sobre el total de 985 PQRSD.

Grafico No. 3



## 2. REPORTE CONSOLIDADO EN LA ATENCIÓN A LAS QUEJAS AMBIENTALES A 31 DE OCTUBRE DE 2017.

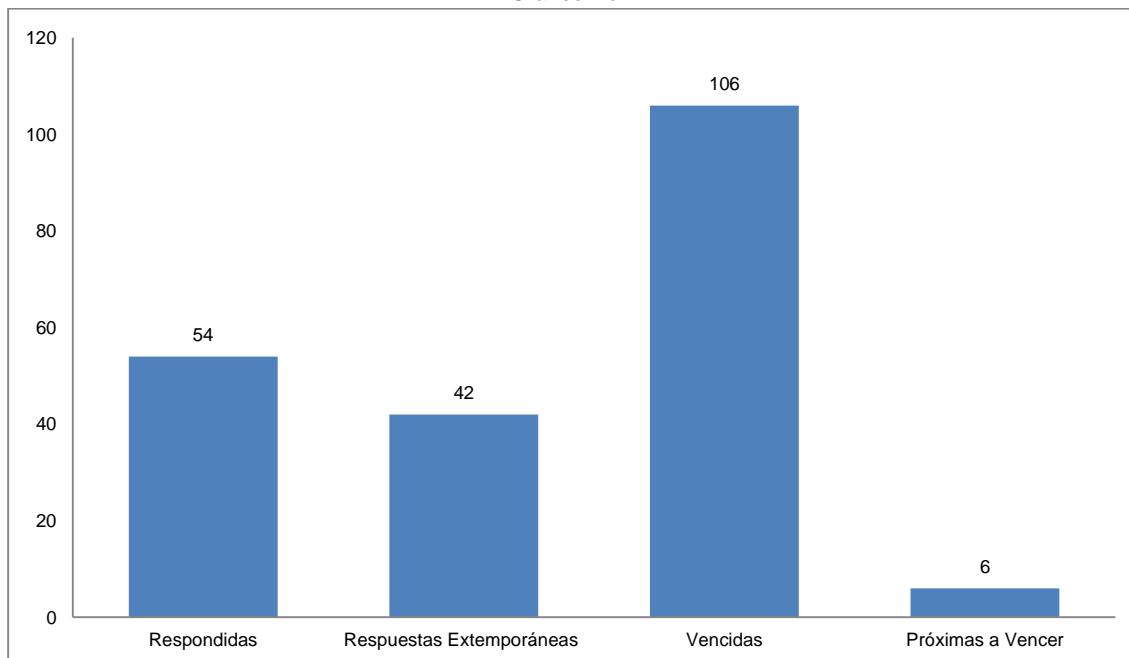
En lo que respecta al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales a 31 de Octubre de 2017 la Corporación registra un total de Doscientos Ocho (208) reportes por presuntas afectaciones al ambiente, universo del cual se tiene reporte de la atención a Noventa y Seis (96) Quejas Ambientales, mientras que Ciento Doce (112) se encuentran a la espera de surtir el trámite de atención descrito en el procedimiento de atención a las Quejas Ambientales.

A continuación se presenta la dinámica en la atención a las Quejas Ambientales recibidas hasta el 31 de octubre de 2017, cuya fuente de información son las matrices de trazabilidad de Quejas Ambientales de las Sedes Principal y Territorial Sur.

Tabla No. 4

MES	CRITERIO				TOTAL QUEJAS EN EL MES
	RESPONDIDAS	RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	VENCIDAS	PRÓXIMAS A VENCER	
ENERO	6	4	2	0	12
FEBRERO	12	10	9	0	31
MARZO	8	6	7	0	21
ABRIL	4	6	9	0	19
MAYO	1	7	7	0	15
JUNIO	4	3	10	0	17
JULIO	4	1	15	0	20
AGOSTO	10	2	14	0	26
SEPTIEMBRE	3	1	18	0	22
OCTUBRE	2	2	15	6	25
<b>TOTAL ACUMULADO</b>	<b>54</b>	<b>42</b>	<b>106</b>	<b>6</b>	<b>208</b>
%	25,96	20,19	50,96	2,88	100

Gráfico No. 4



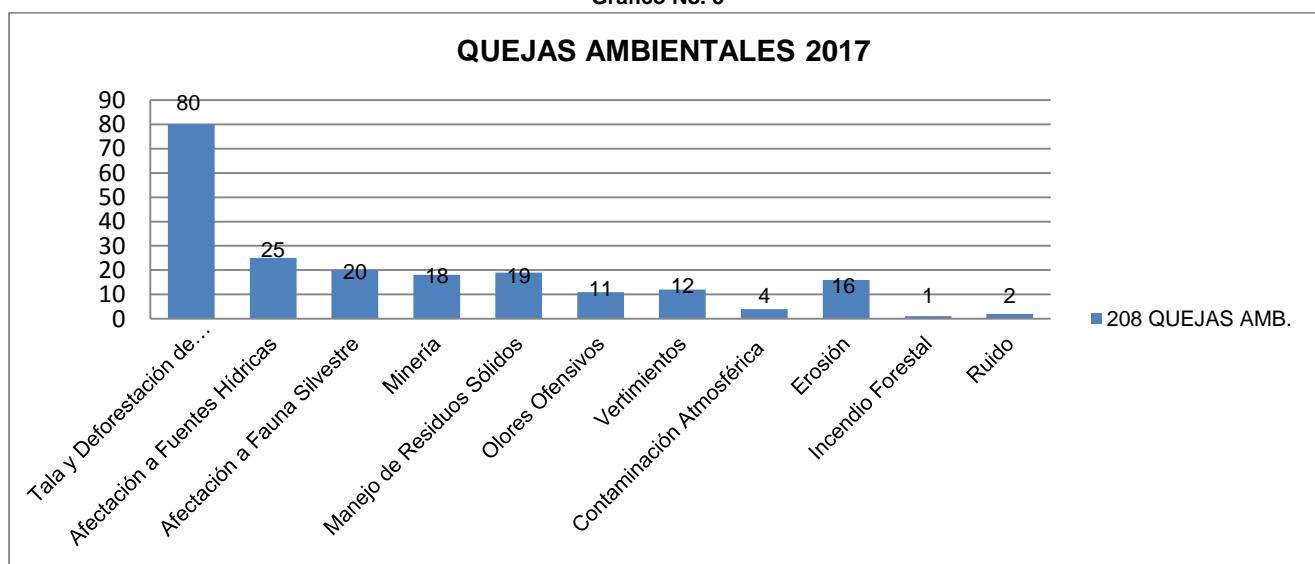
Como se puede apreciar en la tabla y gráfico No. 4, a 31 de Octubre de 2017 la Corporación ha podido atender 96 de los casos reportados por la ciudadanía ante presuntas afectaciones a los ecosistemas de la región; es importante resaltar que del universo de quejas recibidas, 54 se respondieron y/ atendieron en los tiempos establecidos en el procedimiento y 42 se atendieron de

manera extemporánea; Así mismo es preciso indicar a 31 de Octubre de 2017 existe un total de 112 quejas ambientales (53,85%) pendientes por la debida atención y retroalimentación al interesando.

**Tabla No. 5**

MUNICIPIO	TIPO DE AFECTACIÓN AMBIENTAL										<b>TOTAL</b>
	Tala Urbana y Deforestación de Bosques	Afectación a Fuentes Hídricas	Fauna	Minería	Residuos Sólidos	Olores Ofensivos	Vertimientos	Contaminación Atmosférica	Erosión	Incendio Forestal	
Albania	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
Barrancas	11	-	1	-	1	1	1	-	1	-	16
Dibulla	6	2	1	-	1	-	-	-	2	-	12
Distracción	4	-	-	-	-	-	1	1	1	-	7
Fonseca	22	9	7	6	-	1	1	-	1	-	47
El Molino	2	2	1	-	2	-	-	-	-	-	7
Hatonuevo	1	-	-	1	3	-	-	-	1	-	6
La Jagua del Pilar	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Manaure	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	2
Maicao	1	1	-	-	-	1	2	1	-	-	6
Uribia	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Urumita	1	1	-	-	2	-	-	-	1	-	5
Riohacha	15	4	7	4	6	3	4	2	2	1	49
San Juan del Cesar	7	5	1	7	3	5	1	-	4	-	34
Villanueva	9	1	1	-	-	-	1	-	1	-	13
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>208</b>

**Gráfico No. 5**



Según se puede apreciar en el gráfico No. 5, el mayor número de Quejas Ambientales obedece a la tala indiscriminada de bosques y afectaciones de árboles en el perímetro urbano con 80 reportes equivalentes al (38,46%); seguidamente se encuentran los conflictos por el uso del recurso hídrico con 25 quejas que corresponden al 12,02%, quejas relacionadas con la fauna silvestre sobretodo aquellas que tienen que ver con presencia de felinos, enjambres de abejas y caracoles africanos en perímetros poblados, las cuales presentan un total de 20 reportes equivalentes al 9,61%; continúan en orden descendente la problemática de las basuras representadas en 19 quejas ambientales que corresponden al 9,13%; la minería presenta quejas totales en el orden de los 18 casos que corresponden al 8,65% y la Erosión en diferentes zonas del departamento con un universo de 16 reportes que equivalen al 7,70%.

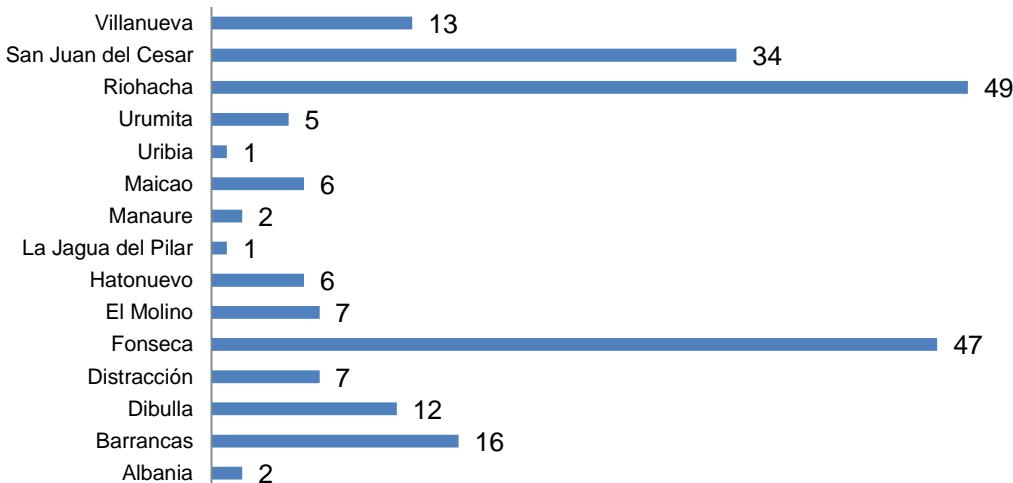
En menor proporción se encuentran las quejas ambientales que se relacionan con los vertimientos que fueron denunciados en 12 oportunidades en diferentes municipios del departamento de La Guajira, 11 quejas por olores ofensivos por cuenta de criaderos de cerdos, inadecuado funcionamiento del sistema de tratamiento de aguas residuales y sistema de riego en cultivos de arroz, las emisiones / contaminación atmosférica que están representadas en 4 casos, la contaminación auditiva fue reportada en 2 ocasiones y los Incendios Forestales que fueron reportados en una oportunidad.

Así mismo, es prudente informar que los municipios donde mayores afectaciones ambientales se presentan son en su orden: Riohacha, Fonseca y San Juan del Cesar como lo muestra el grafico No. 6.

Gráfico No. 9

## REPORTE DE AFFECTACIONES POR MUNICIPIO A 31 DE OCTUBRE DEL 2017

■ Cantidad de Quejas Ambientales



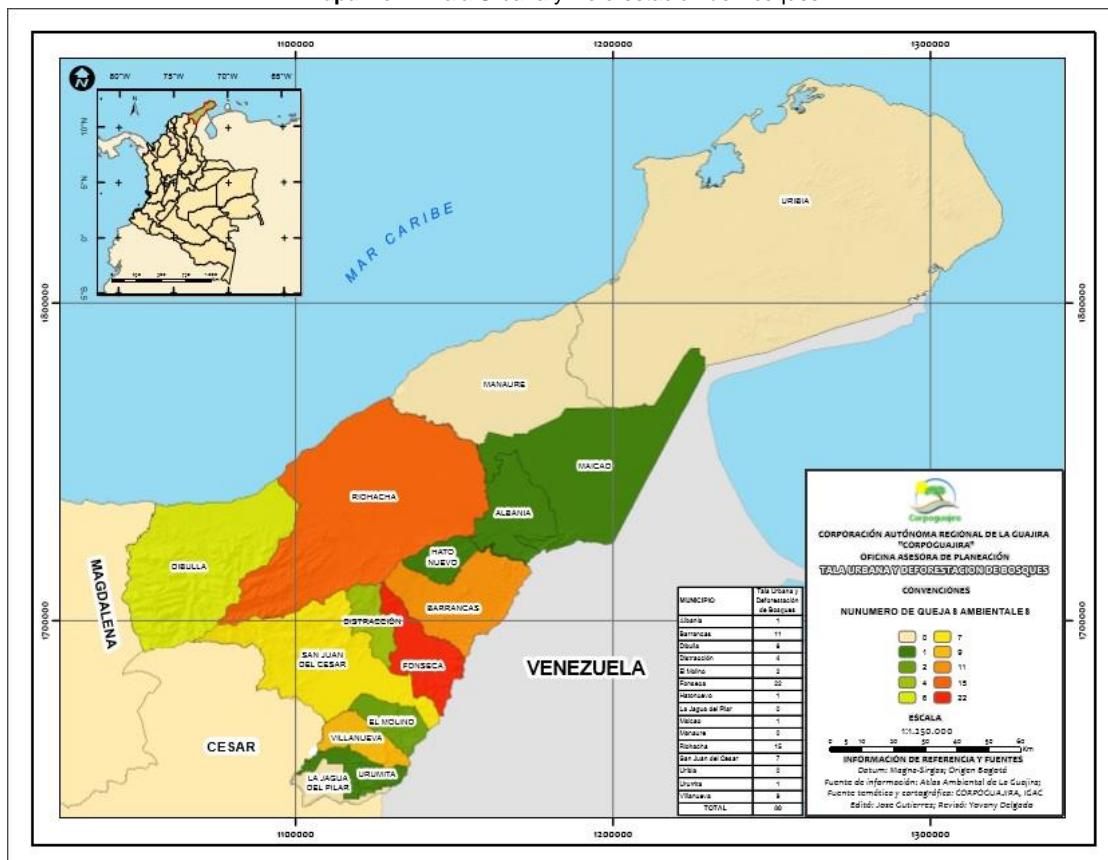
**NOTA 2:** En el anexo 2 se relacionan las quejas y denuncias ambientales que a la fecha no presentan atención por parte del área asignada.

### 3. MAPA DE AFECTACIONES AMBIENTALES A 31 DE OCTUBRE DE 2017.

Con la información presentada en el capítulo anterior y con la ayuda del Sistema de Información Geográfico - SIG en la Oficina Asesora de Planeación de la Corporación, se logró la construcción de los mapas de las afectaciones ambientales que fueron denunciadas con mayor frecuencia a 31 de octubre de 2017, información con la cual se pretende mostrar cuales son los municipios críticos y los tipos de afectaciones en los que se debe centrar la atención para garantizar la sostenibilidad de los ecosistemas de la región.

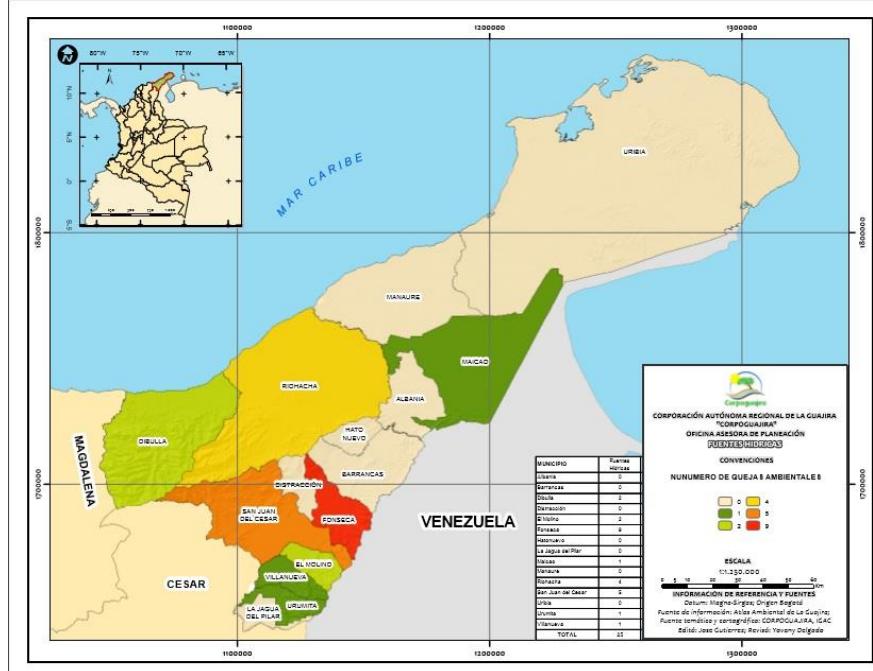
En este sentido, a continuación se presentan 8 mapas correspondientes a: Tala Urbana y Deforestación de Bosques, Uso del Recurso Hídrico, Minería, Fauna, Residuos Sólidos, Vertimientos, Erosión de suelos y Olores Ofensivos.

**Mapa No. 1: Tala Urbana y Deforestación de Bosques**



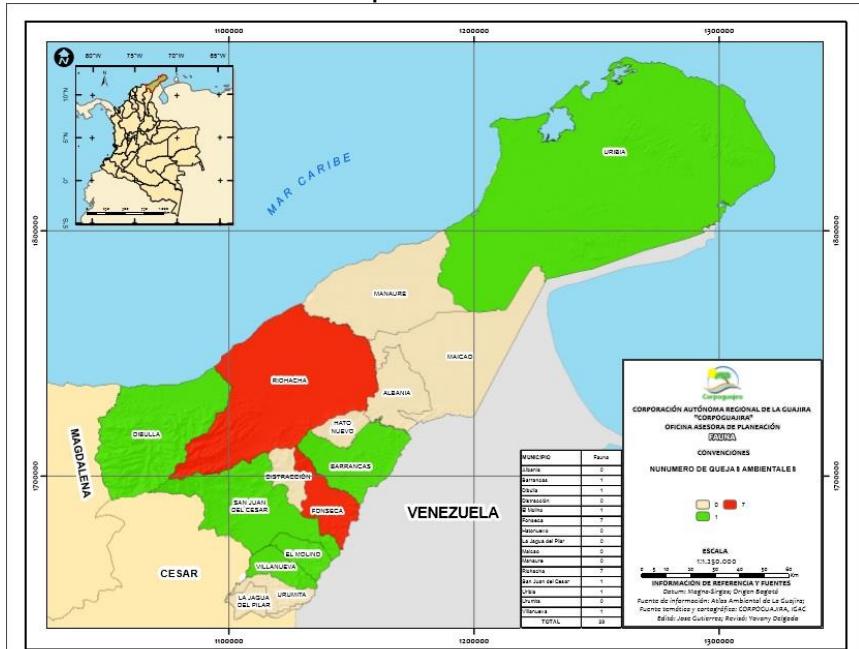
Es la afectación mas denunciada por la ciudadanía con un total de 80 reportes; los municipios con mayores afectaciones frente a la tala de árboles son en orden descendentes: Fonseca, Riohacha, Barrancas, Villanueva, San Juan del Cesar y Dibulla.

**Mapa No. 2: Uso del Recurso Hídrico**



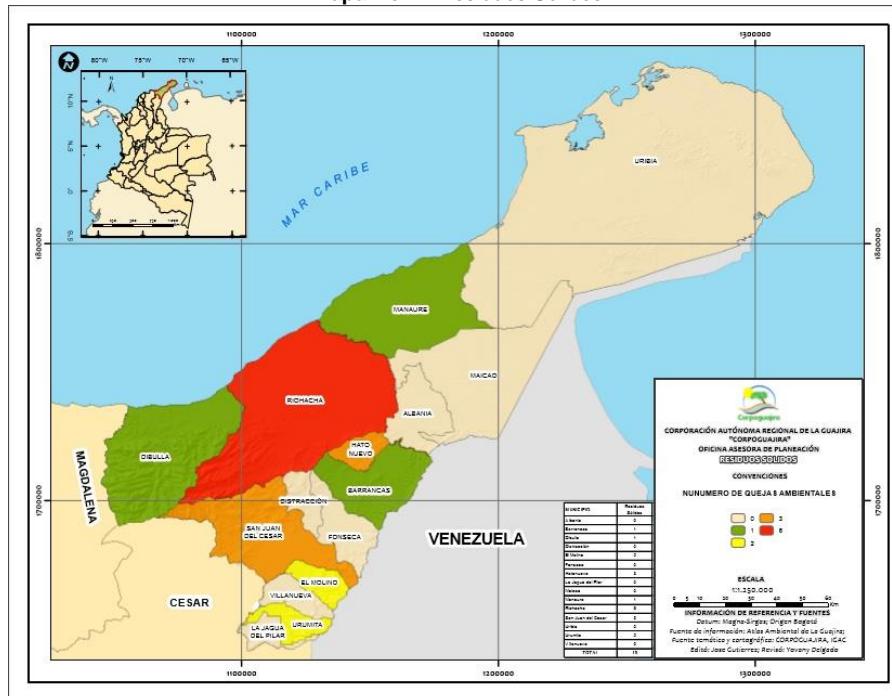
Después de la tala de árboles y con 25 reportes, es la segunda afectación mas denunciada con la ciudadanía; los municipios más afectados son: Fonseca, San Juan del Cesar, Riohacha, Dibulla, Villanueva, Urumita y Maicao.

**Mapa No. 3: Fauna**



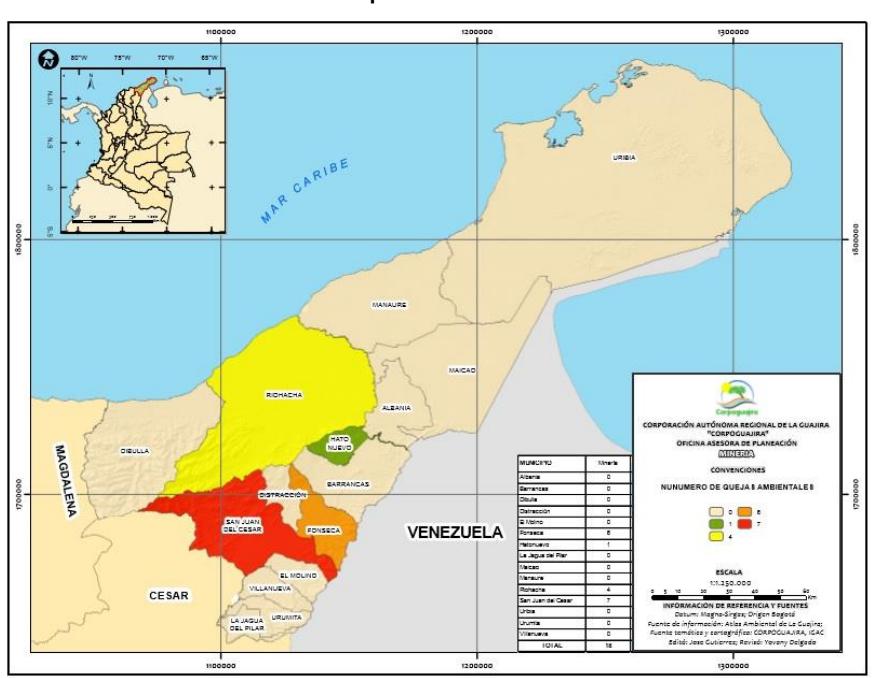
Esta afectación corresponde al tráfico ilegal y consumo de fauna en Riohacha, Fonseca y Uribia; igualmente las denuncias también corresponden a presencia de fauna silvestre (Felinos, Caracoles Africanos y Reptiles) en poblaciones como Dibulla, San Juan del Cesar, Barrancas, El Molino y Villanueva.

**Mapa No. 4: Residuos Sólidos**



Como se puede apreciar en el mapa No. 4, los municipios más críticos por temas relacionados con los residuos sólidos son en su orden Riohacha, San Juan del Cesar, Hatonuevo, El Molino, Villanueva, Dibulla, Barrancas y Maicao.

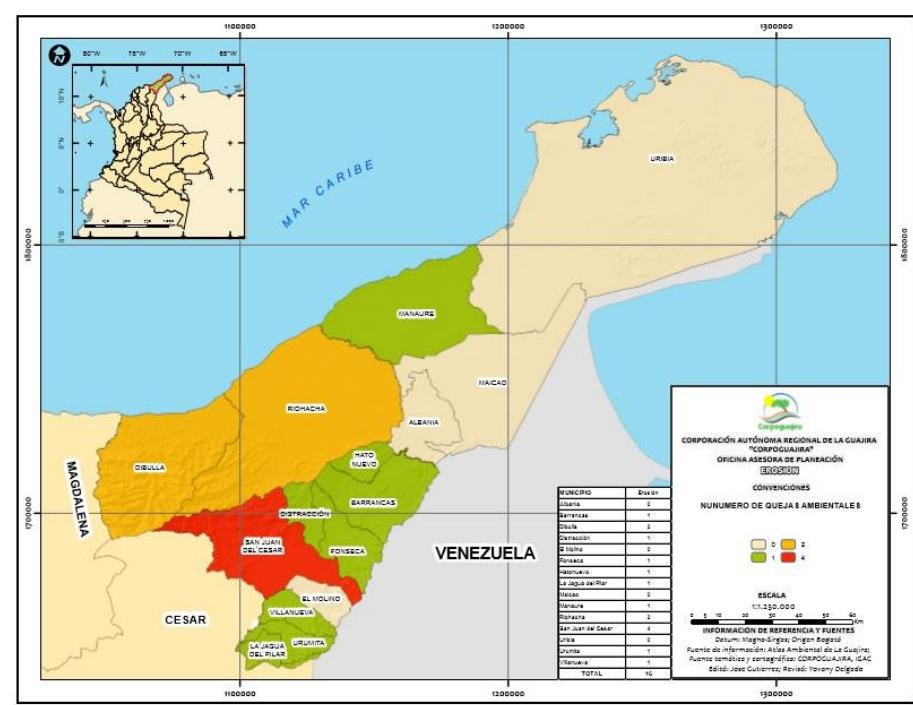
**Mapa No. 5: Minería**



Respecto a las quejas relacionadas con la actividad minera, los municipios más críticos son en orden descendente: San Juan del Cesar, Fonseca, Riohacha y Hatonuevo.

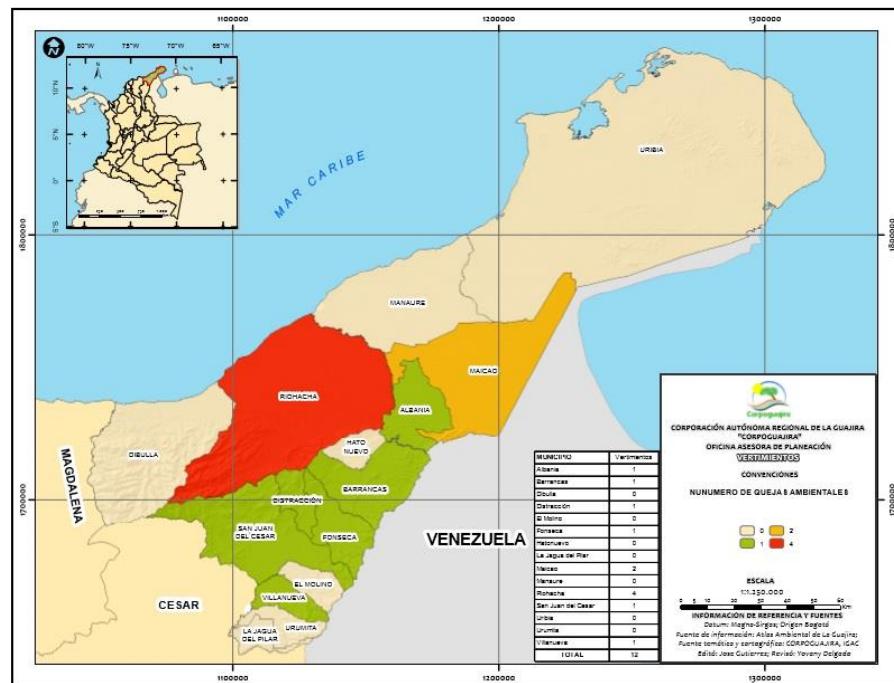


## **Mapa No. 6: Erosión de Suelos**



Como se puede apreciar en el mapa No. 6, los problemas más críticos relacionados con la erosión de suelos se presentan en el municipio de San Juan del Cesar; así mismo se registran casos de erosión en los municipios de Dibulla, Riohacha, Manaure, Fonseca y Distracción, entre otros.

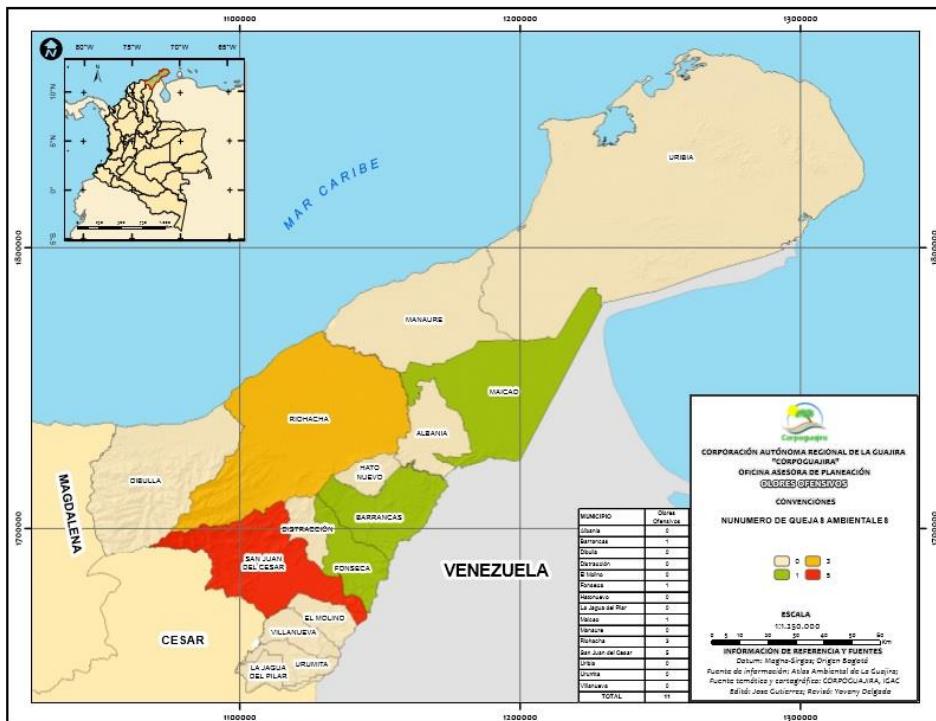
## **Mapa No. 7: Vertimientos**





Como se puede observar los casos de vertimientos tienen en Riohacha su punto de mayor frecuencia, seguido del municipio de Maicao, Albania, Fonseca, San Juan del Cesar, Villanueva, Distracción y Barrancas.

**Mapa No. 8: Olores Ofensivos**



Las denuncias de olores ofensivos son originadas por incumplimiento de la normatividad ambiental en la administración y mantenimiento de criaderos de cerdos y sistema de aguas residuales; se presentan con mayor frecuencia en municipios como San Juan del Cesar, Riohacha, Fonseca, Barrancas y Maicao.

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

Una vez revisada la información reportada por la Oficina de Control Interno de la Corporación, se pudo verificar a 31 de Octubre de 2017 se recepcionaron Doscientos Cuatro (204) documentos en los cuales se solicita la atención y/o información por parte de los Entes de Control.

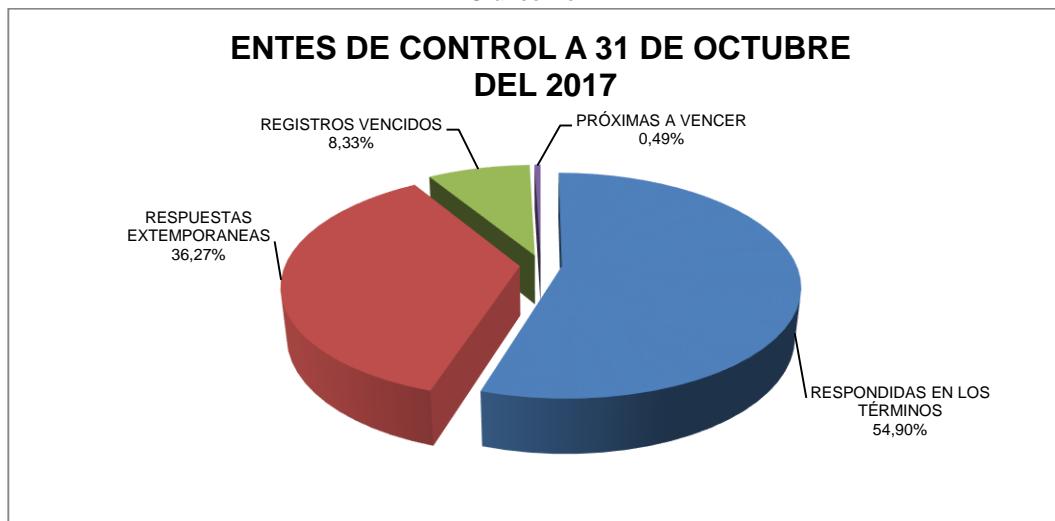
En este mismo sentido, se logró observar a la fecha de corte se ha dado respuesta a Ciento Ochenta y Seis (186) registros que equivalen al 91,18% sobre el universo de requerimientos registrados; sin embargo, es prudente señalar que del porcentaje indicado, el 36,27% corresponde respuestas extemporáneas, lo cual requiere especial atención con la finalidad de garantizar una atención oportuna y efectiva.

A continuación se presenta la consolidación de los resultados en la atención a los requerimientos de los Entes de Control a fecha de corte 31 de Octubre de 2017:

Tabla No. 11

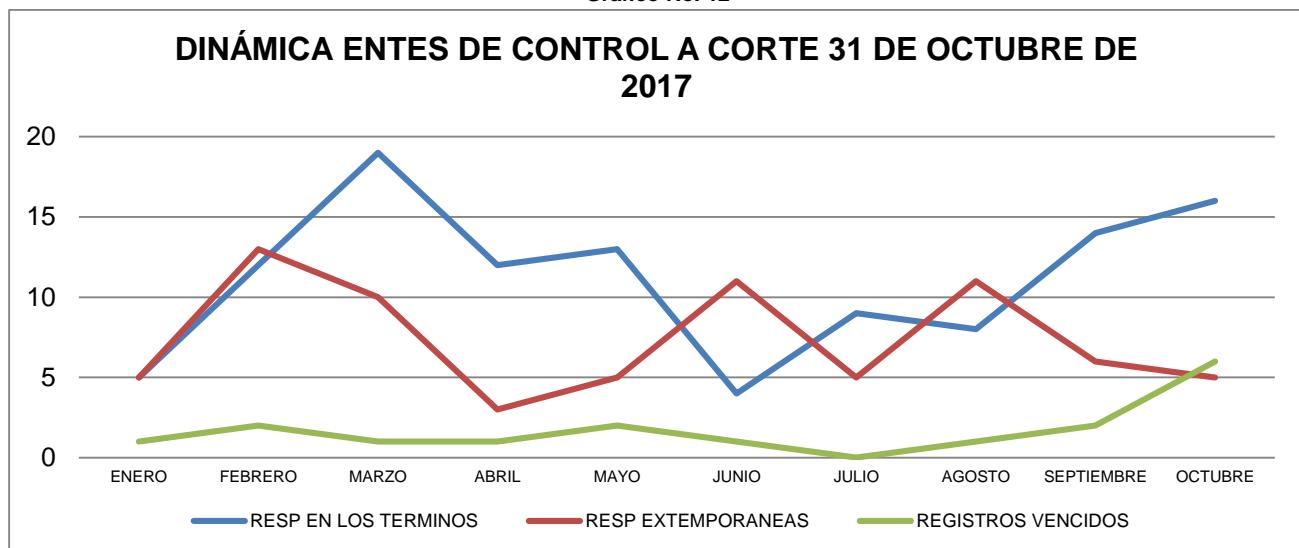
MES	ESTADO REQUERIMIENTO				TOTAL REQUERIMIENTOS EN EL MES	ACUMULADO POR RESPONDER EN LA VIGENCIA 2017
	RESPONDIDAS EN LOS TÉRMINOS	RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMAS A VENCER		
ENERO	5	5	1	0	11	1
FEBRERO	12	13	2	0	27	3
MARZO	19	10	1	0	30	4
ABRIL	12	3	1	0	16	5
MAYO	13	5	2	0	20	7
JUNIO	4	11	1	0	16	8
JULIO	9	5	0	0	14	8
AGOSTO	8	11	1	0	20	9
SEPTIEMBRE	14	6	2	0	22	11
OCTUBRE	16	5	6	1	28	18
TOTAL ACUMULADO EN EL AÑO	112	74	17	1	204	-
%	54,90	36,27	8,33	0,49	100,00	-

Gráfico No. 11



El gráfico No. 11 permite observar que en la atención a las Doscientas Cuatro (204) comunicaciones allegadas por los Entes de Control, se logró dar respuesta al 91,18%, mientras que se encuentra pendiente el trámite de atención al 8,82% complementario.

Grafico No. 12



El gráfico No. 12 permite inferir que en la atención a los Entes de Control ha tenido fluctuaciones respecto a las respuestas en los términos establecidos y las respuestas extemporáneas; en este sentido, las respuestas oportunas tienen su pico de mayor atención en el mes de Marzo, mientras que los peores resultados se evidenciaron en el mes de Junio. Entre tanto las respuestas extemporáneas se presentaron de manera inversa a las respuestas oportunas, teniendo picos de alta frecuencia en los meses de Febrero, Junio y Agosto, es decir que las respuestas fuera de los términos establecidos se presentan con una frecuencia considerable hasta el punto de sobrepasar las respuestas oportunas en intervalos del año.

En este orden, es preciso señalar que los registros vencidos presentan un bajo nivel de frecuencia, sin embargo, se interpreta que la cantidad de respuestas extemporáneas obedece a registros que vencieron su término legal establecido y fueron atendidas de forma tardía como se observa en el ascenso que presenta la línea de registros vencidos entre los meses de Septiembre a Octubre.

A continuación se presenta el listado de los 19 requerimientos que no se han respondido durante la vigencia 2017:

**Tabla No. 12**  
Relación de Pendientes de los Requerimientos de los Entes de Control a 31 de Octubre 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 VILAMIZAR PROGURADOR JUDICIAL II AMBIENTAL	SOLICITUD INFORMACION SOBRE PBA DE LA GUAJIRA	ENT-1373	15/03/2017	AUTORIDAD (QUINTERO, PALOMINO, CARLOS LOPEZ)	Vencido
5	SORAYA ESCOBAR ARREGOCES DEFENSORA DEL PUEBLO REGIONAL GUAJIRA	QUEJA DE LA SRA SANDRA NORIEGA ARREGOCES	ENT-1728	03/04/2017	TERRITORIAL SUR	Vencido
6	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
7	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
8	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL Y AGRARIO DE LA GUAJIRA	PETICION DEL SEÑOR RODRIGO DANGON	ENT-2788	02/06/2017	GESTION AMBIETAL, EVERTO DAZA Y JULIO CURVELO	Vencido
9	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
10	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

11	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
12	IVAN FERRER FERRER PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	CIRCULARIZACION OPERACIONES RECIPROCAS	ENT-5380	05/10/2017	COORDINADOR FINANCIERO Y CRISTHIAN	Vencido
13	CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA	SOLICITUD INFORMACION AMBIENTAL	ENT-5440	09/10/2017	GESTION AMBIENTAL Y LABORATORIO	Vencido
14	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA-DIEGO ALVARADO ORTIZ	SOLICITUD SOBRE RESERVAS FORESTALES DE LEY 2 DE 1959	ENT-5514	11/10/2017	GESTION AMBIENTAL Y PLANEACION	Vencido
15	MAURICIO REDONDO VALENCIA - DEFENSOR DELEGADO	SOLICITUD DE INFORMACION-SISTEMA DE ALERTAS TEMPRANA	ENT-5561	13/10/2017	AUTORIDAD Y GESTION AMBIENTAL	Vencido
16	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL Y AGRARIO DE LA GUAJIRA	SOLICITUD DE INFORMACION CUMPLIMIENTO SENTENCIA	ENT-5670	20/10/2017	JURIDICA	PROXIMO A VENCER
17	MABEL MARENA RAMIREZ TORRES- ASISTENTE DE FISCAL I	SOLICITUD DE INFORMACION-EXPLOTACION ILICITA DE YACIMIENTOS MINEROS Y OTROS MINERALES	ENT-5691	23/10/2017	AUTORIDAD	Vencido
18	SEBASTIAN CABONO BARRIOS- CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	SOLICITUD RESOLUCION 1786 DE OCTUBRE 22 DE 2014-RESIDUOS HOSPITALARIOS	ENT-5849	30/10/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido

Tabla No. 13 - Convenciones

Entidad	Criterio/ Distintivo
Procuraduría	
Contraloría	
Defensoría	

## 5. VENTANILLA INTEGRAL PARA TRAMITES AMBIENTALES EN LINEA – VITAL

En relación con la Ventanilla Integral para Trámites Ambientales en Línea – VITAL, es preciso decir a 31 de Octubre se registraron veintiún (21) solicitudes de trámites Ambientales a través de la plataforma electrónica; sin embargo, se observa que la plataforma VITAL no se vienen operando como es el deber ser, ello en razón a que los funcionarios a los que son asignados los trámites ambientales no poseen usuario y por tanto las tareas solo se están realizando en físico.

Lo anterior tampoco ha permitido determinar el estado o etapa en la que se encuentra cada registro debido a que no se cuenta con las instrucciones para tal finalidad. En tal sentido, se la administración del sistema al interior de la Corporación ha informado que se estará realizando la revisión de la plataforma para determinar dicha funcionalidad.

Igualmente es necesario decir que no se han cumplido las necesidades de capacitación para el pleno dominio de la herramienta VITAL por parte de los funcionarios que tienen a su cargo la ejecución de las tareas en atención a las solicitudes de permisos ambientales.

En este contexto sólo se presenta la relación de los trámites que han sido ingresados en VITAL, esperando se tomen los correctivos que permitan la realización de las tareas y la verificación sobre el cumplimiento a través de la misma herramienta.

**Tabla No. 14 - Trámites VITAL**

No.	RADICADO VITAL	FECHA RADICADO VITAL	PERSONA NATURAL O JURIDICA	MUNICIPIOS	CONTACTO	TIPO DE TRÁMITE (VITAL)
1	3400086006980417001.	16/08/2017	CERREJON	URIBIA	TEL-6427327	PERMISO DE VERTIMIENTO
2	5600086003128217001.	23/08/2017	CONSULTORES UNIFOS S.A	RIOHACHA, ALBANIA MAICAO	6120700	PERMISO DE RECOLECCION CON FINES DE ELABORACION AMBIENTAL
3	3000089211515517001.	16/08/2017	LUIS SOLANO	URIBIA	3015815301	PERMISO DE CONCEPCION
4	3000089211515517002.	16/08/2017	LUIS SOLANO	URIBIA	3015815301	PERMISO DE CONCEPCION
5	3300090021412517001.	24/08/2017	ARNALDO OSORIO -AGUAS YENERGIAS E.U	MAICAO	7268325	SOLICITUD DE PROSPECCION Y EXPLORACION DE AGUAS SUBTERRANEAS
6	2300080200767017001.	30/08/2017	MARTHA LUCIA IGUARAN- ELECRICARIIBE	RIOHACHA	7279501	PERMISO APROVECHAMIENTO FORESTAL
7	3300089211502417001.	31/08/2017	ALDEMAR IBARRA- ALCALDIA DE MANAURE	MANAURE	7178025	SOLICITUD DE PROSPECCION Y EXPLORACION DE AGUAS SUBTERRANEAS
8	3300089211502417002.	31/08/2017	ALDEMAR IBARRA- ALCALDIA DE MANAURE	MANAURE	7178025	SOLICITUD DE PROSPECCION Y EXPLORACION DE AGUAS SUBTERRANEAS

9	3400007041227817001.	08/09/2017	GABRIEL PUERTA VELEZ	MAICAO	3162400765	PERMISO DE VERTIMIENTO
10	4900089211500717001.	07/09/2017	ALCALDIA DE RIOHACHA-PITRE	RIOHACHA	7270606	PERMISO DE SOLICITUD DE CAUCES,PLAYAS,LECHOS
11	3400089211500717001.	07/09/2017	ALCALDIA DE RIOHACHA-PITRE	RIOHACHA	7270606	PERMISO DE VERTIMIENTOS
12	3400008402812217001.	14-09+-17	PERES GOMEZ VLADIMIRO	RIOHACHA	3135282861	PERMISO DE SOLICITUD DE CAUCES,PLAYAS,LECHOS
13	4900008403756117001.	19/09/2017	JAVIER PLATA	SANJUAN DEL CESAR	77400252	PERMISO DE SOLICITUD DE OCUPACION DE CAUCE
14	3100082400276617001.	19/09/2017	ORGANIZACION WIWA	VALLEDUPAR	955737026	SOLICITUD DE CONCESIONDE AGUAS SUPERFICIALES
15	2300004091953020000	29/09/2017	EUSEBIA	RIOHACHA	3013972995	SOLICITUD DE PERMISO DE APROVECHAMIENTO FORESTAL
16	2300009128586920000	02/10/17	LAUREANO BARON	RIOHACHA	3043918113	SOLICITUD DE PERMISO DE APROVECHAMIENTO FORESTAL
17	3000090074592017001.	05/10/17	CHARLES URBAY ZAMBRANO—BIOCOMBUSTIBLE DE LA GUAJIRA	MAICAO	3046121231	SOLICITUD DE CONSECCION DE AGUAS SUBTERRANEAS
18	3400089211500720000		ALCALDIA DE RIOHACHA-PITRE	RIOHACHA	7270606	
19	4900090002165417001.	17/10/2017	BANENERA DON MARCE	ROHACHA	3176530769	SOLICITUD PERMISO DE CAUSE
20	2300089999903417005	31/10/2017	SENA COMERCIAL	ROHACHA	7274608	PERMISO APROVECHAMIENTO FORESTAL DE ARBOLES AISLADOS
21	3300001785607817001	08/11/2017	FERNANDO PUSHAINA	ROHACHA	3218727642	SOLICITUD DE EXPLORACION DE AGUAS SUBTERRANEAS

## 6. CONCLUSIONES.

En resumen se presentó informe de la atención a cuatro (4) aspectos significativos en la atención a los grupos de interés de la Corporación como son las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD, las Quejas Ambientales y las afectaciones en el departamento de La Guajira, la atención a los requerimientos de los Entes de Control y las Solicitudes ingresadas a través de la Plataforma VITAL; aspectos de los cuales a continuación se presentan los datos más relevantes abordados:

**PQRSD:** a 31 de Octubre de 2017 se registró un total de Novecientas Ochenta y Cinco (985) PQRSD, de las cuales se evidenció la atención de Ochocientos Treinta y Ocho (838) registros; no obstante, de la cifra señalada, Doscientos (226) respuestas se emitieron de forma tardía, con lo cual sólo el 62,13% fueron respuestas en los términos señalados en la Ley.



Así mismo, es preciso indicar que el mayor número de de registros se concentran en las solicitudes de información y consultas a manera de peticiones con un total de 423 y en las solicitudes varias como apoyo en soluciones de abastecimiento de agua, solicitudes de capacitación, solicitudes de donación de madera, apoyo a eventos, entre otros, con 548 registros.

**Quejas Ambientales:** Se recibieron Doscientas Ocho (208) denuncias por presuntas afectaciones ambientales, universo del cual se tiene registro de la atención en Noventa y Seis (96) casos, equivalentes al 46,15%.

En los mapas ambientales se logra evidenciar que los municipios con mayores afectaciones son Riohacha, Fonseca, San Juan del Cesar, Barrancas y Villanueva; las afectaciones más frecuentes continúan siendo la Tala Urbana y Deforestación de Bosques, el Uso Inadecuado del Recurso Hídrico, temas relacionados con la Fauna Silvestre, la Minería, el Inadecuado manejo de Residuos Sólidos, La Erosión, Vertimientos y Olores Ofensivos.

**Entes de Control:** Se recepcionó un total de Doscientos Cuatro (204) requerimientos de entes de control a manera de solicitud de información, de los cuales se tiene registro de la atención a Ciento Ochenta y Seis (186) solicitudes equivalentes al 91,18% de cumplimiento.

**Ventanilla Integral para Trámites Ambientales en Línea - VITAL:** Se han registrado Veintiún (21) solicitudes de permisos ambientales en la Plataforma VITAL; sin embargo, es preciso indicar que debido a la falta de asignación de usuarios a los funcionarios que intervienen en el proceso interno de atención de cada solicitud, no se han podido cumplir con las tareas que requiere la herramienta para que todos los interesados en conocer información sobre cada registro, se enteren de la gestión y/o etapa en la que se encuentra cada trámite.

En este sentido, se requiere que se adelante un proceso de asignación de usuarios y reinducción sobre el particular para todo el equipo humano de la Corporación que interviene en la operatividad de la Plataforma VITAL.