



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

FECHA: Noviembre 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 30 de Noviembre de 2017.
2. Reporte Consolidado de Atención a las Quejas Ambientales en la vigencia 2017.
3. Reporte Consolidado de la Atención a los Requerimientos de los Entes de Control a fecha 30 de Noviembre de 2017.
4. Conclusiones.

DESARROLLO:

1. REPORTE CONSOLIDADO DE ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD INGRESADAS A LA CORPORACIÓN A FECHA 30 DE NOVIEMBRE 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 30 de Noviembre 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.



Cabe precisar que respecto a la información de la atención a las PQRSD tramitadas en la Sede Territorial Sur, sólo se tiene reporte de la atención a corte 31 de Octubre de 2017, la cual no fue presentada para el mes de Noviembre del año en curso.

Bajo este contexto, es preciso iniciar informar que a 30 de Noviembre de 2017 la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y trámitó **Mil Sesenta y Seis (1066)** PQRSD que fueron interpuestas por la ciudadanía en las dos sedes de la Corporación y 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 Novecientos Sesenta y Dos (962) registros, obteniendo una eficiencia del **90,24%**.

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 EXTEMPORÁNEAS	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	2	0	93
MAYO	101	24	11	0	136
JUNIO	43	34	20	0	97
JULIO	35	45	20	0	100
AGOSTO	81	36	10	0	127
SEPTIEMBRE	45	38	5	0	88
OCTUBRE	68	27	8	0	103
NOVIEMBRE	61	6	7	5	79
TOTAL ACUMULADO	694	268	99	5	1066
%	65,10	25,14	9,29	0,47	100

Como se logra apreciar, de las Mil Sesenta y Seis (1066) PQRSD registradas, se dio respuesta oportuna a Seiscientos Noventa y Cuatro (694) registros equivalentes al 65,10%; en el mismo sentido, se emitieron Doscientas Sesenta y Ocho (268) respuestas extemporáneas que corresponden al 25,14% sobre el universo de PQRSD registrado, mientras que a la fecha existe un

total de Noventa y nueve (99) PQRSD vencidas y Cinco (5) registros próximos a vencer los que equivalen al 9,76% del universo relacionado.

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 EXTEMPORANAS	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER		
ASESOR DIRECCIÓN	1	0	0	0	1	100,00
OF. ASES. PLANEACIÓN	61	9	0	0	70	100,00
OF. ASES. JURIDICA	12	4	0	0	16	100,00
COMUNICACIONES	78	11	0	1	90	98,89
SUBD. GESTIÓN AMB.	293	107	22	1	423	94,56
SEC. GENERAL	31	11	0	3	45	93,33
SUBD. AUTORIDAD AMB.	84	78	29	0	191	84,82
TERRITORIAL SUR	134	48	48	0	230	79,13
TOTAL	694	268	99	5	1066	-

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 de Planeación, Oficina Asesora Jurídica y se resalta el alto porcentaje de cumplimiento de la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano y de la Secretaría General.

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 94,56%, 84,82% y 79,13% 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.

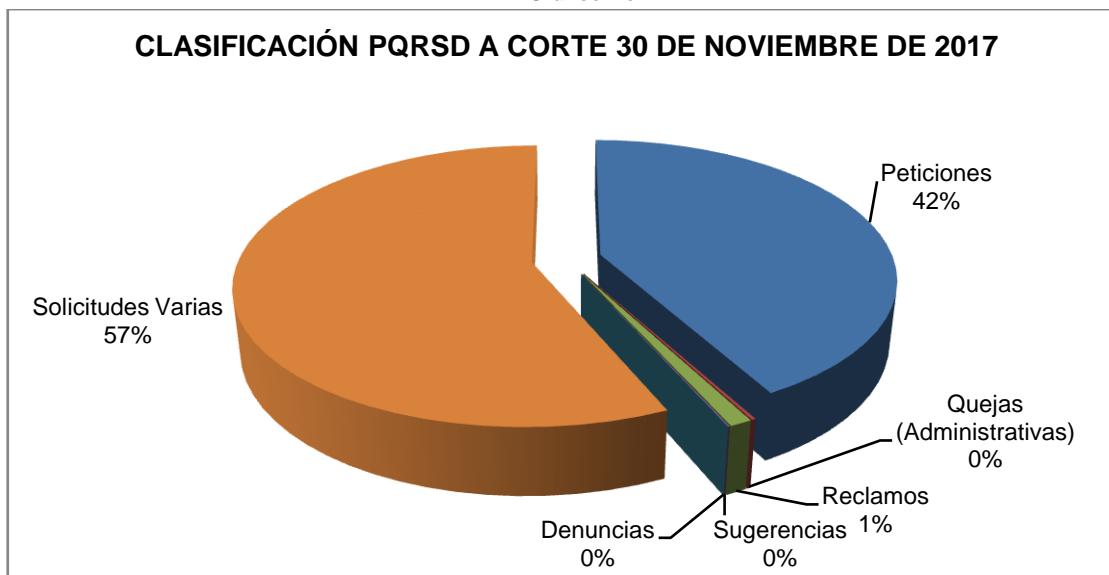
Tabla No. 3

CLASIFICACIÓN	PERÍODO - MES											TOTAL	%
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE		
Peticiones	26	38	42	40	57	39	46	53	50	34	23	448	42,03
Quejas (Administrativas)	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0,19
Reclamos	0	1	0	3	4	0	0	3	0	0	0	11	1,03
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,09
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Solicitudes Varias	32	59	44	50	75	57	54	71	37	69	56	604	56,66
TOTAL	59	98	86	93	136	97	100	127	88	103	79	1066	100,00

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 448 y en las solicitudes de apoyo como ayudas con soluciones a la problemática por el desabastecimiento de agua, solicitudes de capacitación, solicitudes de donación de madera, donación de juguetes apoyo a eventos, entre otros, con 604 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 1066 PQRSD.

Grafico No. 1



Como se puede apreciar en el grafico No. 1 el mayor porcentaje de registros se clasifican como solicitudes varias, las cuales difieren de la connotación de los derechos de petición en virtud del sentido de lo requerido por parte del usuario; en este sentido, los registros catalogados solicitudes varias son 604 que corresponden al 57% del universo PQRSD.

Respecto a las peticiones y/o consulta de información es necesario indicar que fueron recibidas 448 que comprenden el 42% sobre el consolidado de PQRSD a 30 de Noviembre de 2017.

Por su parte, las Quejas representan el 0,19%, las reclamaciones el 1,03% y las Sugerencias el 0,09% del total de PQRSD registradas.

Es necesario decir que a la fecha de corte no se registran denuncias presentadas por los grupos de interés de la Corporación.

2. REPORTE CONSOLIDADO EN LA ATENCIÓN A LAS QUEJAS AMBIENTALES A 30 DE NOVIEMBRE DE 2017.

En lo que respecta al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales a 30 de Noviembre de 2017 la Corporación registra un total de Doscientos Diecisiete (217) reportes por presuntas afectaciones al ambiente, universo del cual se tiene reporte de la atención a Ciento Ocho (108) Quejas Ambientales, mientras que Ciento Nueve (109) se encuentran a la espera de surtir el trámite de atención descrito en el procedimiento de atención a las Quejas Ambientales.

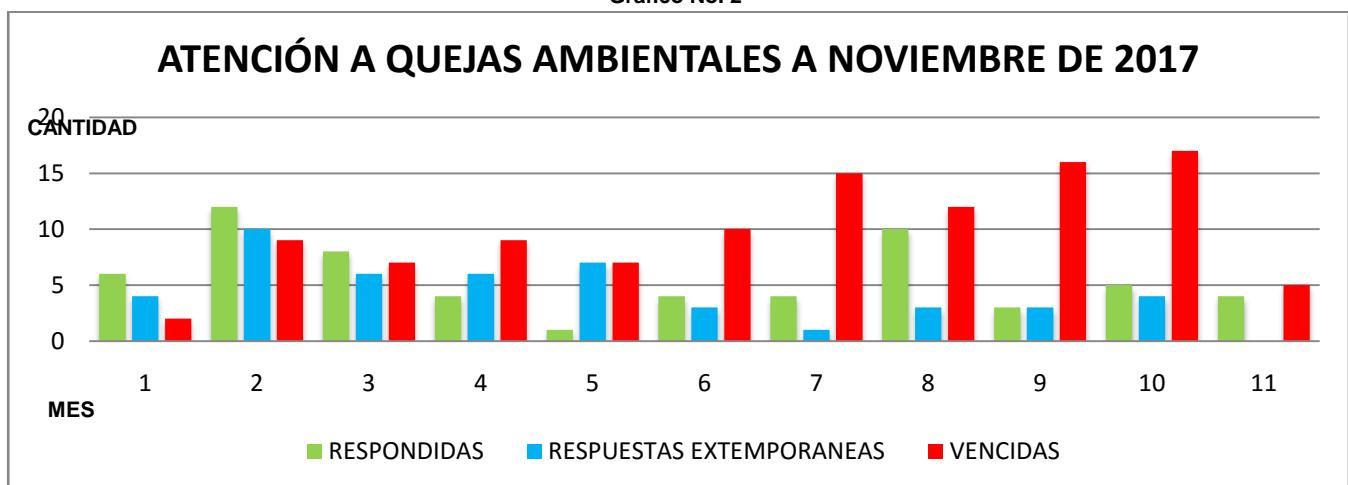
A continuación se presenta la dinámica en la atención a las Quejas Ambientales recibidas hasta el 30 de Noviembre de 2017, cuya fuente de información son las matrices de trazabilidad de Quejas Ambientales de las Sedes Principal y Territorial Sur.

Tabla No. 4

MES	CRITERIO			TOTAL QUEJAS POR CADA MES
	RESPONDIDAS	RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	VENCIDAS	
ENERO	6	4	2	12
FEBRERO	12	10	9	31
MARZO	8	6	7	21
ABRIL	4	6	9	19
MAYO	1	7	7	15
JUNIO	4	3	10	17
JULIO	4	1	15	20
AGOSTO	10	3	12	25
SEPTIEMBRE	3	3	16	22
OCTUBRE	5	4	17	26
NOVIEMBRE	4	0	5	9
TOTAL ACUMULADO	61	47	109	217
%	28,11	21,66	50,23	100

Como se puede apreciar en la tabla No. 4, a 30 de Noviembre de 2017 la Corporación ha podido atender 108 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, 61 se respondieron y/ atendieron en los tiempos establecidos en el procedimiento y 47 se atendieron de manera extemporánea; Así mismo es preciso indicar a 30 de Noviembre de 2017 existe un total de 109 quejas ambientales (50,23%) pendientes por la debida atención y retroalimentación al interesando.

Gráfico No. 2



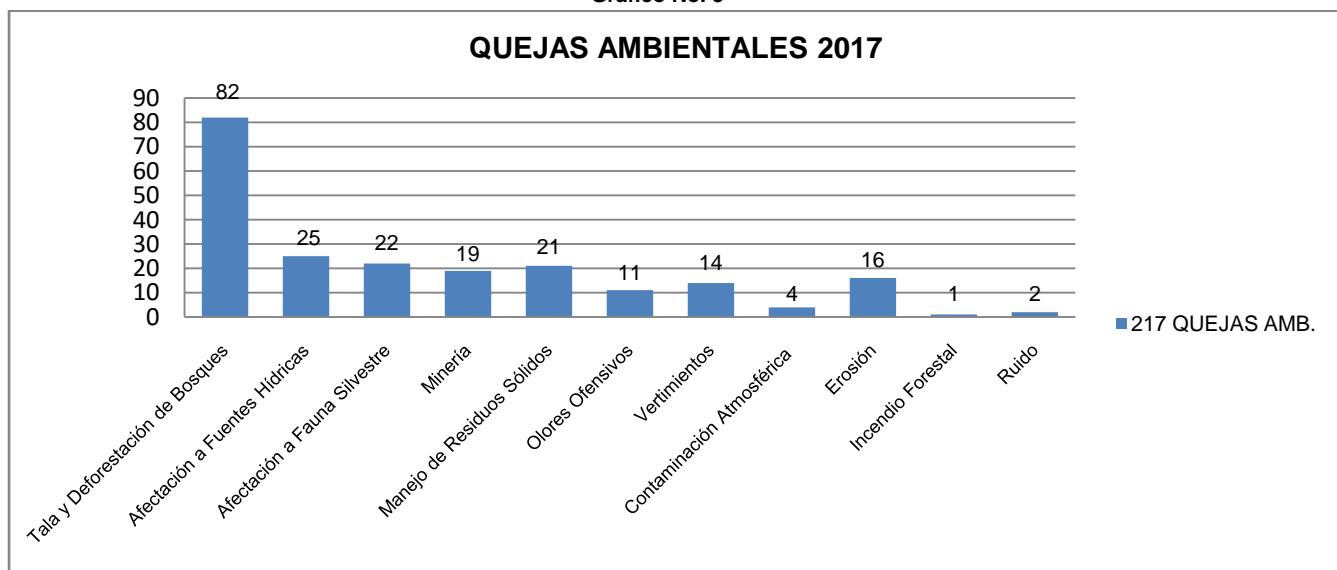
Del grafico anterior se puede resaltar que no se ha podido cumplir con la totalidad de atención a las Quejas Ambientales recibidas en el 2017, en este sentido a 30 de Noviembre de 2017 se ha atendido el 49,77% de las Quejas Ambientales recepcionadas por la Corporación y como se aprecia, mes a mes se han venido acumulando dejando un rezago de registros vencidos que corresponden al 50,23% sobre el universo de Quejas Ambientales registradas a la fecha.

A continuación se muestra una tabla detallada con los tipos de afectaciones ambientales en los diferentes municipios del Departamento de La Guajira.

Tabla No. 5

MUNICIPIO	TIPO DE AFECTACIÓN AMBIENTAL										TOTAL
	Tala Urbana y Deforestación de Bosques	Afectación a Fuentes Hídricas	Fauna	Minería	Manejo de Residuos Sólidos	Olores Ofensivos	Vertimientos	Contaminación Atmosférica	Erosión	Incendio Forestal	
Albania	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
Barrancas	11	-	1	-	1	1	1	-	1	-	16
Dibulla	7	2	1	-	1	-	-	-	2	-	13
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	16	4	9	4	8	3	6	2	2	1	56
San Juan del Cesar	7	5	1	8	3	5	1	-	4	-	35
Villanueva	9	1	1	-	-	-	1	-	1	-	13
TOTAL	82	25	22	19	21	11	14	4	16	1	217

Gráfico No. 3



En el gráfico No. 3 se puede apreciar que el mayor número de Quejas Ambientales obedece a la tala indiscriminada de bosques y afectaciones de árboles en el perímetro urbano con 82 reportes equivalentes al (37,79%); seguidamente se encuentran los conflictos por el uso del recurso hídrico con 25 quejas que corresponden al 11,52%, 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 22 reportes equivalentes al 10,14%; continúan en orden descendente la problemática de las basuras representadas en 21 quejas ambientales que corresponden al 9,68%; la minería presenta quejas totales en el orden de los 19 casos que corresponden al 8,76% y la Erosión en diferentes zonas del departamento con un universo de 16 reportes que equivalen al 7,37%.

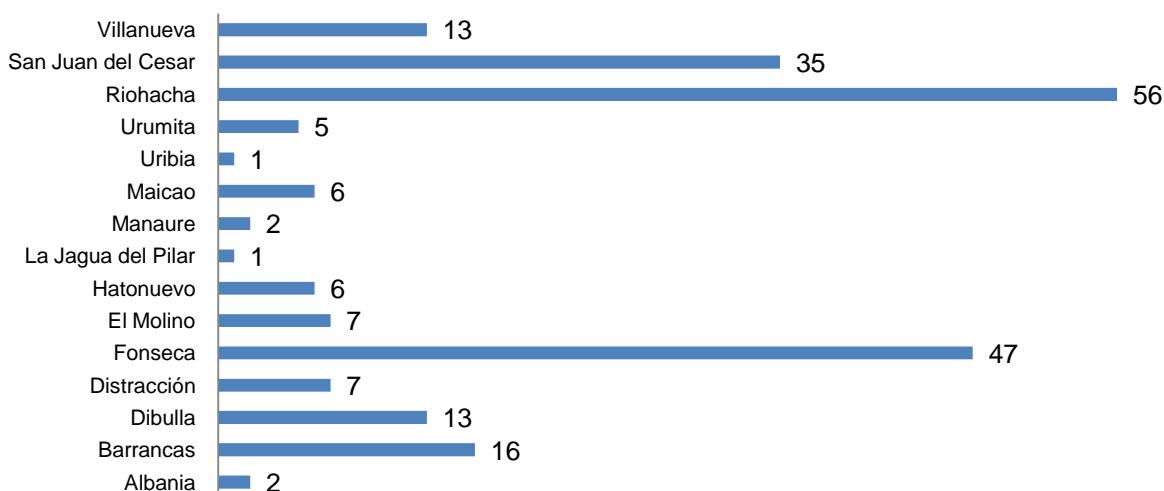
Por su parte en menor proporción se encuentran las quejas ambientales relacionadas con los vertimientos que fueron denunciados en 14 oportunidades en diferentes municipios del departamento de La Guajira, 11 quejas por olores ofensivos por cuenta de criaderos de cerdos, inadecuado funcionamiento del sistema 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. 4.

Gráfico No. 4

REPORTE DE AFECTACIONES POR MUNICIPIO A 30 DE NOVIEMBRE 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. REPORTE CONSOLIDADO EN ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL A CORTE 30 DE NOVIEMBRE DEL 2017.

Una vez revisada la información reportada por la Oficina de Control Interno de la Corporación, se pudo verificar a 30 de Noviembre de 2017 se recepcionaron Doscientos Treinta y Siete (237) documentos en los cuales se solicita la atención y/o información por parte de los Entes de Control.

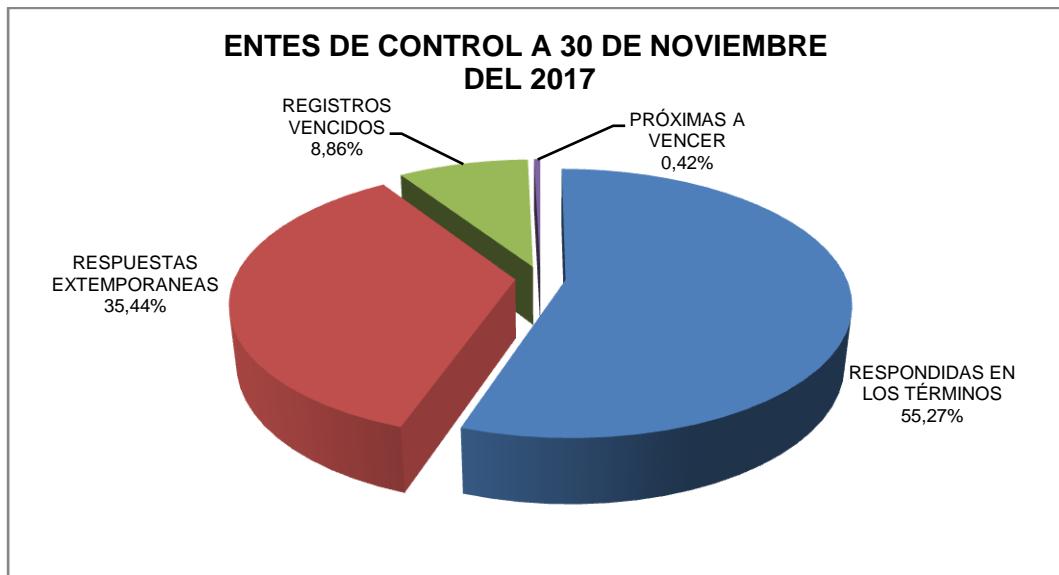
En este mismo sentido, se logró observar a la fecha de corte se ha dado respuesta a Doscientos Quince(215) registros que equivalen al 90,71% sobre el universo de requerimientos registrados; sin embargo, es prudente señalar que del porcentaje indicado, el 35,44% corresponde respuestas extemporáneas, lo 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 30 de Noviembre de 2017:

Tabla No. 6

MES	ESTADO REQUERIMIENTO				TOTAL REQUERIMIENTOS EN EL MES	ACUMULADO POR RESPONDER EN LA VIGENCIA 2017	OBSERVACIONES
	RESPONDIDAS EN LOS TÉRMINOS	RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMAS A VENCER			
ENERO	5	5	1	0	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 desde el mes de Enero del 2017 hasta el mes de Noviembre del 2017.
FEBRERO	12	14	1	0	27	2	
MARZO	19	10	1	0	30	3	
ABRIL	12	4	0	0	16	3	
MAYO	13	6	1	0	20	4	
JUNIO	4	12	0	0	16	4	
JULIO	7	7	0	0	14	4	
AGOSTO	9	11	1	0	21	5	
SEPTIEMBRE	14	7	1	0	22	6	
OCTUBRE	17	7	3	1	28	10	
NOVIEMBRE	19	1	12	0	32	22	
TOTAL ACUMULADO EN EL AÑO	131	84	21	1	237	-	
%	55,27	35,44	8,86	0,42	100,00	-	

Gráfico No. 5



El gráfico No. 5 permite observar que en la atención a las Doscientas Treinta y Siete (237) solicitudes presentadas por los Entes de Control, de las cuales se logró dar respuesta al 90,71%, mientras que se encuentra pendiente el trámite de atención al 9,28% complementario.

A continuación se presenta el listado de los 22 requerimientos que no se han respondido durante la vigencia 2017:

Tabla No. 7
Relación de Pendientes de los Requerimientos del los Entes de Control a 30 de Noviembre 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 VILAMIZAR PROGRURADOR JUDICIAL II AMBIENTAL	SOLICITUD INFORMACION SOBRE PBA DE LA GUAJIRA	ENT-1373	15/03/2017	AUTORIDAD (QUINTERO, PALOMINO, CARLOS LOPEZ)	Vencido
4	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
5	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

6	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
7	IVAN FERRER FERRER PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	CIRCULARIZACION OPERACIONES RECIPROCAS	ENT-5380	05/10/2017	COORDINADOR FINANCIERO Y CRISTHIAN	Vencido
8	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
9	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL Y AGRARIO DE LA GUAJIRA	SOLICITUD DE INFORMACION CUMPLIMIENTO SENTENCIA	ENT-5670	20/10/2017	JURIDICA	Próximo a Vencer
10	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
11	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL AMBIENTAL Y AGRARIO	COPIA DE QUEJA RECIBIDA Y QUE FUERA DIRIGIDA AL ALCALDE DE MAICA POR LEONARDO GOMEZ	ENT-5939	03/11/2017	AUTORIDAD	Vencido
12	JORGE EDUARDO ESCOBAR SILEBI- PROCURADOR AGRARIO AMBIENTAL- MAGDALENA	SOLICITUD DE INFORMACION	6017	09/11/2017	GESTION AMBIENTAL Y LABORATORIO	Vencido
13	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL AMBIENTAL Y AGRARIO	SU OFICIO SAL-4150 DEL 1-11-17 SOBRE RTA A IROLD GAMEZ	ENT-6076	10/11/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido
14	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL AMBIENTAL Y AGRARIO	SU OFICIO DSL-3863 DEL 20-10-17 PROCESO EN CONTRA DE JUAN MIGUEL DE VENGOECHEA	ENT-6075	10/11/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido
15	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL AMBIENTAL Y AGRARIO	RESOLUCION NO 2458 DEL 15-12-17 LICENCIA AMBIENTAL EMPRESSA BEGONIA	ENT-6119	14/11/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido
16	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL AMBIENTAL Y AGRARIO	RESPUESTA OFICIO- RESTAURACION AMBIENTAL RELLENO DE MANAURE	ENT-6254	20/11/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido
17	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL AMBIENTAL Y AGRARIO	RESOLUCION No DEL 24 DE MAYO DE 2017 RELLENO MUNICIPIO DIBULLA	ENT-6255	20/11/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido

18	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL AMBIENTAL Y AGRARIO	SEGUIMIENTO RES no 2365 del 28-11-16	ENT-6256	20/11/2017	TERRITORIAL SUR	Vencido
19	LUIS ALBERTO BARROS TAFUR-FISCALIA	INVESTIGACION SOBRE EXPLOTACION ILCITA YACIMIENTO MINERO SAL Y YESO MANAURE	ENT-6326	22/11/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido
20	NAZLLY LUBO BAUTISTA DEFENSORA DEL PUEBO REGIONAL GUAJIRA	INTERVENCION DEFENSORIAL EN CASO COMUNIDAD CHAMCLETA,BARRANCAS	ENT-6394	24/11/2017	TERRITORIAL SUR	Vencido
21	HECTOR JULIO HERRERA JEREZ- PROFESIONAL DE GESTION II-FISCALIA	SOLICITUD CONCEPTO AMBIENTAL BAJA DEFINITIVA DESTRUCCION AUTOMOTORES INCAUTADOS	ENT-6444	28/11/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido
22	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL AMBIENTAL Y AGRARIO	SOLICITUD DE EVALUAR SITUACION AMBIENTAL DE LA PLANTA BENEFICIO ANIMAL	ENT-6516	30/11/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido

Tabla No. 8 - Convenciones

Entidad	Criterio/ Distintivo
Procuraduría	
Contraloría	
Defensoría	
Fiscalía	

4. CONCLUSIONES.

Para finalizar el presente reporte, es necesario resaltar la gestión que se ha venido emprendiendo desde las diferentes áreas funcionales de la Corporación desde donde se han desarrollado acciones internas que han permitido dar respuesta a muchas de las PQRSD que a corte 31 de Octubre de 2017 registraron como vencidas; esta disposición motivada por el compromiso de la Dirección General, ha permitido que la capacidad de respuesta de la Corporación en temas de PQRSD se haya incrementado 5,16% respecto al reporte anterior, con lo cual se pasó de 85,08% a 90,24% en el cumplimiento de la atención a las PQRSD.

No obstante a lo anterior, se debe indicar que los reportes de la sede territorial sur no son presentados en la fecha oportuna y ello dificulta presentar un consolidado real del cumplimiento del procedimiento en todas las sedes de la Corporación. En este sentido, en lo que concierne a la sede



territorial sur y para efectos del presente informe, solo se reflejó la información presentada hasta el mes de octubre de 2017.

En lo que respecta a las Quejas Ambientales, se han recepcionado 217 casos por presuntas afectaciones al medio ambiente, sin embargo de ese universo solo se tiene reporte de la atención a 108 Quejas Ambientales, mientras que (109) se encuentran a la espera de surtir el trámite de atención descrito en el procedimiento de atención a las Quejas Ambientales.

En este sentido, la atención a las quejas ambientales se ha cumplido en 49,77%, es decir que a la fecha sólo se tiene reporte de la atención a la mitad de las quejas ambientales presentadas por la ciudadanía.

Referente a los requerimientos de los Entes de Control es preciso decir que a la fecha de corte se registró un total de 237 solicitudes, universo del cual se ha dado respuesta a 215 registros que dan cuenta del 90,72% de cumplimiento en la atención a este tipo de requerimientos.