



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

**FECHA:** Diciembre 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 Diciembre 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 31 de Diciembre de 2017.
4. Conclusiones y Recomendaciones.

### **DESARROLLO:**

#### **1. REPORTE CONSOLIDADO DE ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD INGRESADAS A LA CORPORACIÓN A FECHA 31 DE DICIEMBRE DE 2017.**

Finalizada la vigencia 2017, a continuación se presenta el resultado de la gestión desarrollado respecto a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias - PQRSD interpuestas ante la Corporación por parte de los grupos de interés de la Corporación.

Al respecto es importante destacar que 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 el nivel de eficiencia con el que cada área funcional de la Corporación las atiende.

Así mismo, es prudente señalar que 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 sobre la atención a las PQRSD tramitadas en la Sede Territorial Sur, la información consolidada se encuentra a fecha de corte 20 de Diciembre de 2017 y corresponde al reporte recibido el día 27 del mismo mes y año.

Bajo este contexto, es preciso iniciar informando que a 31 de Diciembre de 2017 la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y tramitó **Mil Ciento Sesenta y Tres (1.163)** PQRSD que fueron interpuestas por la ciudadanía en sus dos sedes y a través de los diferentes canales habilitados para tal finalidad (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 la vigencia 2017 ha logrado dar respuesta a **Mil Cincuenta y Ocho (1.058)** registros, obteniendo una eficiencia del **90,97%**.

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.

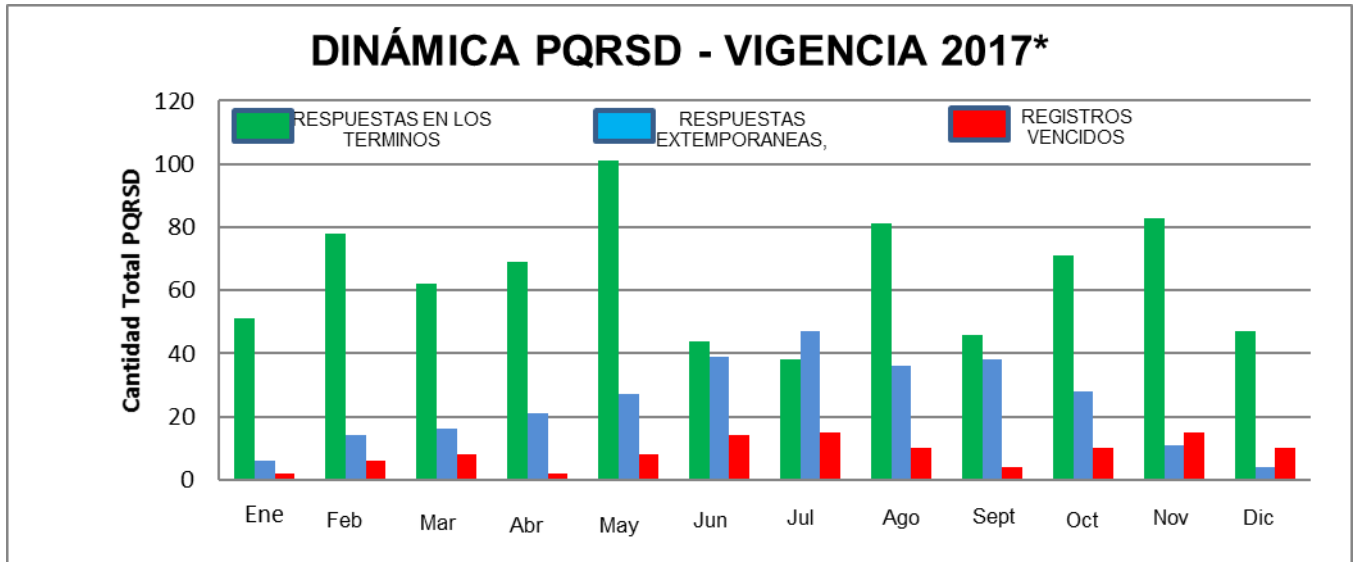
Tabla No. 1

MES	CRITERIO				TOTAL REGISTROS VIGENCIA 2017
	RESPUESTAS EN LOS TERMINOS	RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	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	21	2	0	92
MAYO	101	27	8	0	136
JUNIO	44	39	14	0	97
JULIO	38	47	15	0	100
AGOSTO	81	36	10	0	127
SEPTIEMBRE	46	38	4	0	88
OCTUBRE	71	28	10	0	109
NOVIEMBRE	83	11	15	0	109
DICIEMBRE	47	4	10	1	62
<b>TOTAL ACUMULADO</b>	<b>771</b>	<b>287</b>	<b>104</b>	<b>1</b>	<b>1163</b>
%	66,29	24,68	8,94	0,09	100

Como se logra apreciar, de las Mil Ciento Sesenta y Tres (1.163) PQRSD registradas, se dio respuesta oportuna a Setecientos Setenta y Un (771) registros equivalentes al 66,29%; en el mismo sentido, se emitieron Doscientos Ochenta y Siete (287) respuestas extemporáneas que corresponden al 24,68% sobre el universo de PQRSD registrado, mientras que a la fecha existe un

total de Ciento Cinco (105) PQRSD por responder lo cual corresponde al 9,03% del universo relacionado.

Grafico No. 1



\*Dinámica en la atención de las PQRSD en cada mes de la vigencia 2017.

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

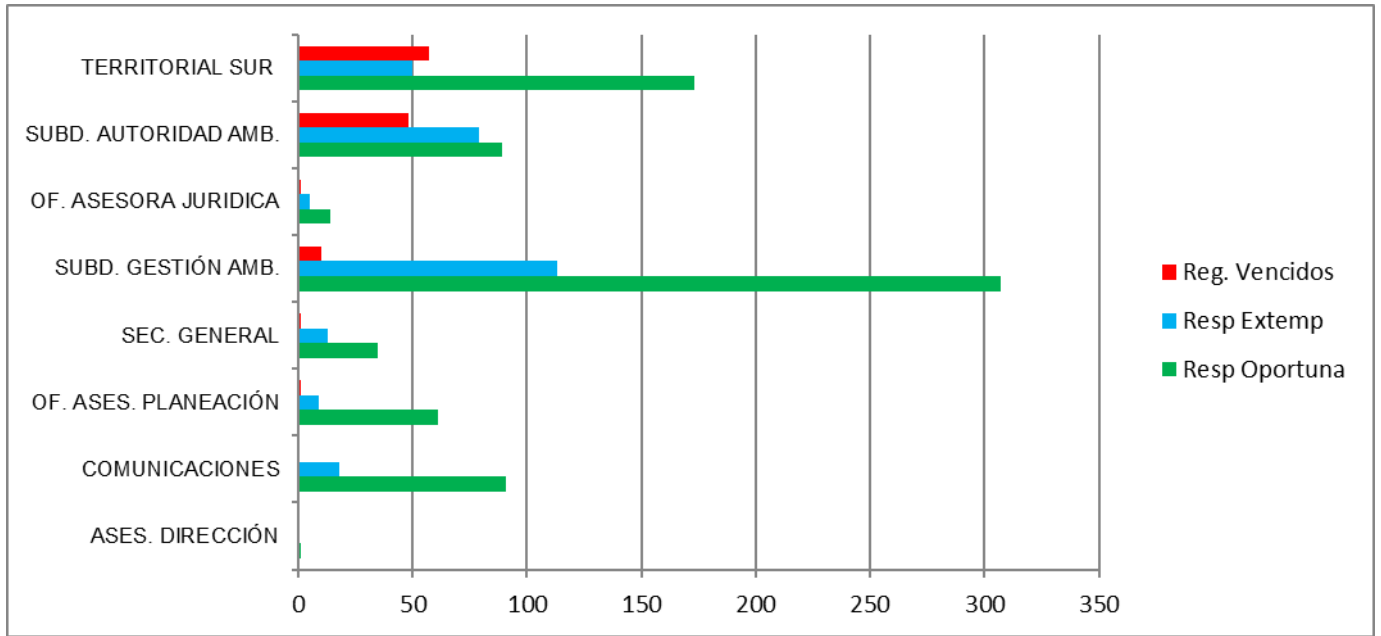
MES	CRITERIO				TOTAL REGISTROS VIGENCIA 2017	% CUMPLIMIENTO
	RESPUESTAS EN LOS TERMINOS	RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER		
ASESOR DIRECCIÓN	1	0	0	0	1	100,00
COMUNICACIONES	91	18	0	0	109	100,00
OF. ASES. PLANEACIÓN	61	9	1	0	71	98,59
SEC. GENERAL	35	13	1	0	49	97,96
SUBD. GESTIÓN AMB.	307	113	9	1	430	97,67
OFICINA ASESORA JURÍDICA	14	5	1	0	20	95,00
SUBD. AUTORIDAD AMB.	89	79	35	0	203	82,76
TERRITORIAL SUR	173	50	57	0	280	79,64
<b>TOTAL</b>	<b>771</b>	<b>287</b>	<b>104</b>	<b>1</b>	<b>1163</b>	-

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



continúan en orden descendente, pero con un muy alto porcentaje de cumplimiento la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina Asesora Jurídica, La Subdirección de Gestión Ambiental y Secretaria General.

Grafico No. 2



Así mismo, es prudente resaltar que las mayores dificultades se encuentran en la Subdirección de Autoridad Ambiental y Dirección Territorial Sur, áreas con un alto flujo de solicitudes de diversa complejidad y con capacidad de atención reducida de acuerdo con la distribución de tareas por realizar.

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

Grafico No. 3

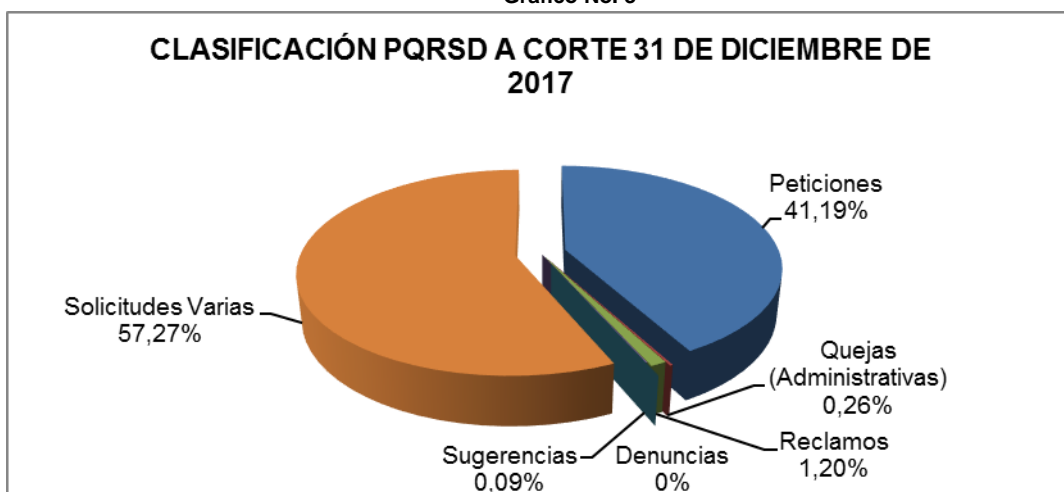






Tabla No. 3

CLASIFICACIÓN	PERIODO - MES												TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
PETICIONES	26	38	42	40	57	39	46	53	50	33	29	26	<b>479</b>
QUEJAS (ADMINISTRATIVAS)	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	<b>3</b>
RECLAMOS	0	1	0	3	4	0	0	3	0	0	1	2	<b>14</b>
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
SOLICITUDES VARIAS	32	59	44	49	75	57	54	71	37	76	79	33	<b>666</b>
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>98</b>	<b>86</b>	<b>92</b>	<b>136</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>127</b>	<b>88</b>	<b>109</b>	<b>109</b>	<b>62</b>	<b>1163</b>

El grafico y tabla No. 3 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 479 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 666 registros.

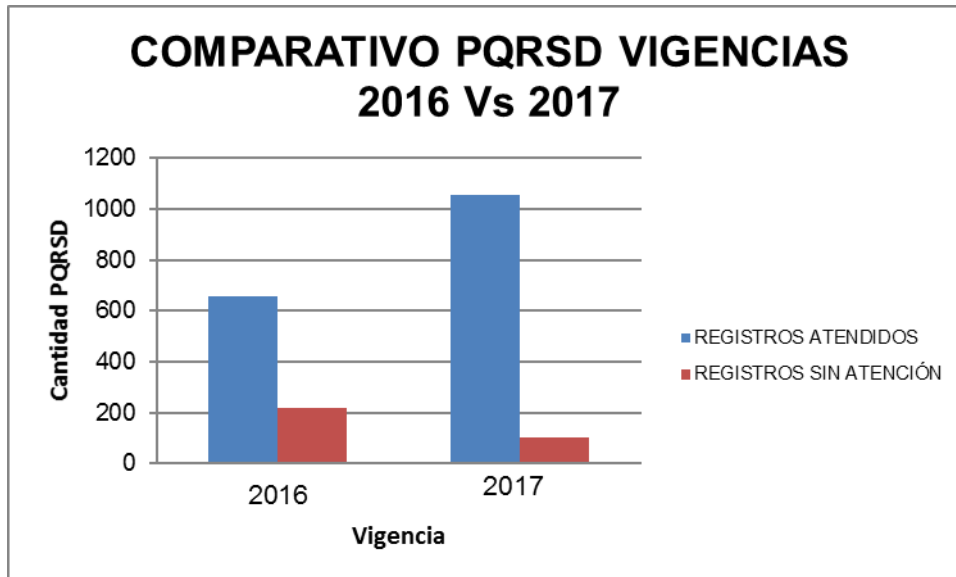
Así mismo, es preciso decir que se registraron 3 Quejas, 14 Reclamaciones y 1 Sugerencias. No se evidenciaron Denuncias por concepto de casos de corrupción o situaciones administrativas indeseadas..





Para finalizar este capítulo, a continuación se presenta un comparativo sobre la atención a las PQRSD de la vigencia 2017 frente a la vigencia 2016.

Grafico No. 4



Como se puede apreciar en el grafico No. 4, durante la vigencia 2016 se registró un total de 875 PQRSD, de los cuales a 31 de Diciembre de esa vigencia se brindó atención a 658 registros equivalentes a 75,2%, mientras que a 31 de Diciembre de 2017 se registró un total de 1.163 PQRSD, de las cuales se logró la atención a 1.058 registros equivalentes al 90.97%.

Como se puede evidenciar en la vigencia 2017 se hubo un incremento significativo en la cantidad de PQRSD recibidas y respondidas respecto a la vigencia 2016; en este sentido, a 31 de Diciembre de 2017 se observó un aumento de alrededor del 24,94% en la cantidad de PQRSD interpuestas por la comunidad ante la Corporación, no obstante aumentó la capacidad de respuesta y se disminuyó la cantidad de registros sin atención.

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

En lo que respecta al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales a 31 de Diciembre de 2017 la Corporación registró un total de Doscientos Cuarenta y Dos (242) reportes por presuntas afectaciones al ambiente, universo del cual se tiene reporte de la atención a Ciento Veintinueve (129) Quejas Ambientales, mientras que Ciento Trece (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 31 de Diciembre de 2017, cuya fuente de información son las matrices de trazabilidad de Quejas Ambientales de las Sedes Principal y Territorial Sur.



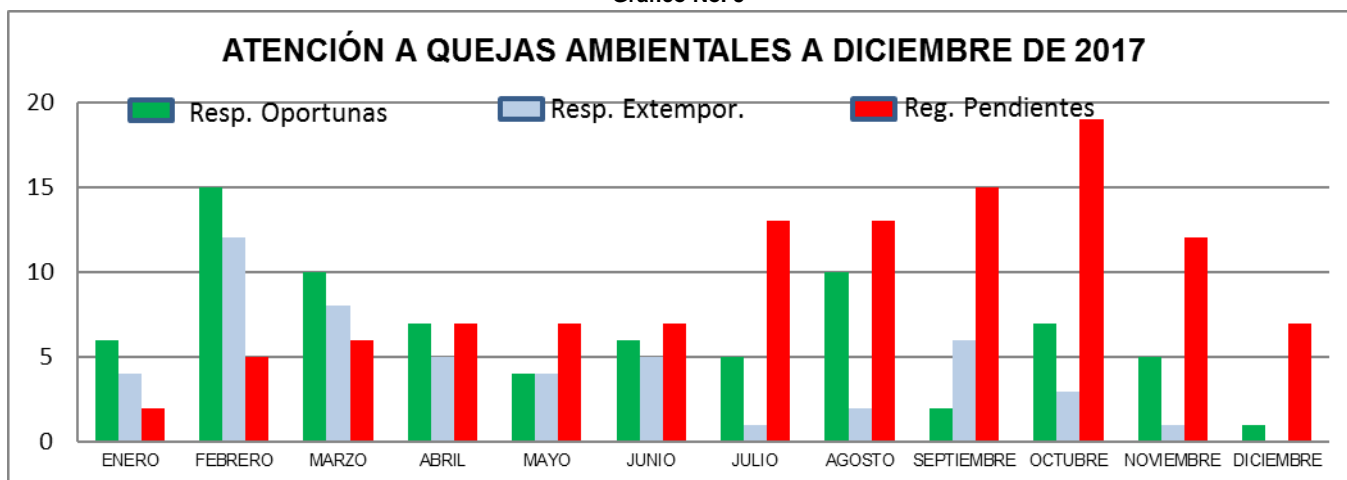
Tabla No. 4

MES	CRITERIO			TOTAL QUEJAS POR CADA MES
	RESPONDIDAS	RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	VENCIDAS	
ENERO	6	4	2	12
FEBRERO	15	12	5	32
MARZO	10	8	6	24
ABRIL	7	5	7	19
MAYO	4	4	7	15
JUNIO	6	5	7	18
JULIO	5	1	13	19
AGOSTO	10	2	13	25
SEPTIEMBRE	2	6	15	23
OCTUBRE	7	3	19	29
NOVIEMBRE	5	1	12	18
DICIEMBRE	1	0	7	8
<b>TOTAL ACUMULADO</b>	<b>78</b>	<b>51</b>	<b>113</b>	<b>242</b>
%	32,23	21,07	46,69	100

**NOTA 2:** El reporte de la Territorial Sur fue consolidado a corte 20 de Diciembre de 2017 de acuerdo con las matrices recibidas en 27 de Diciembre de la misma vigencia.

Como se puede apreciar en la tabla No. 4, durante la vigencia 2017 la Corporación ha podido atender 135 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, 78 se respondieron y/ atendieron en los tiempos establecidos en el procedimiento, mientras que 51 se atendieron de manera extemporánea; Así mismo es preciso indicar a 31 de Diciembre de 2017 existe un total de 113 quejas ambientales (46,69%) pendientes por la debida atención y retroalimentación al interesado.

Gráfico No. 5





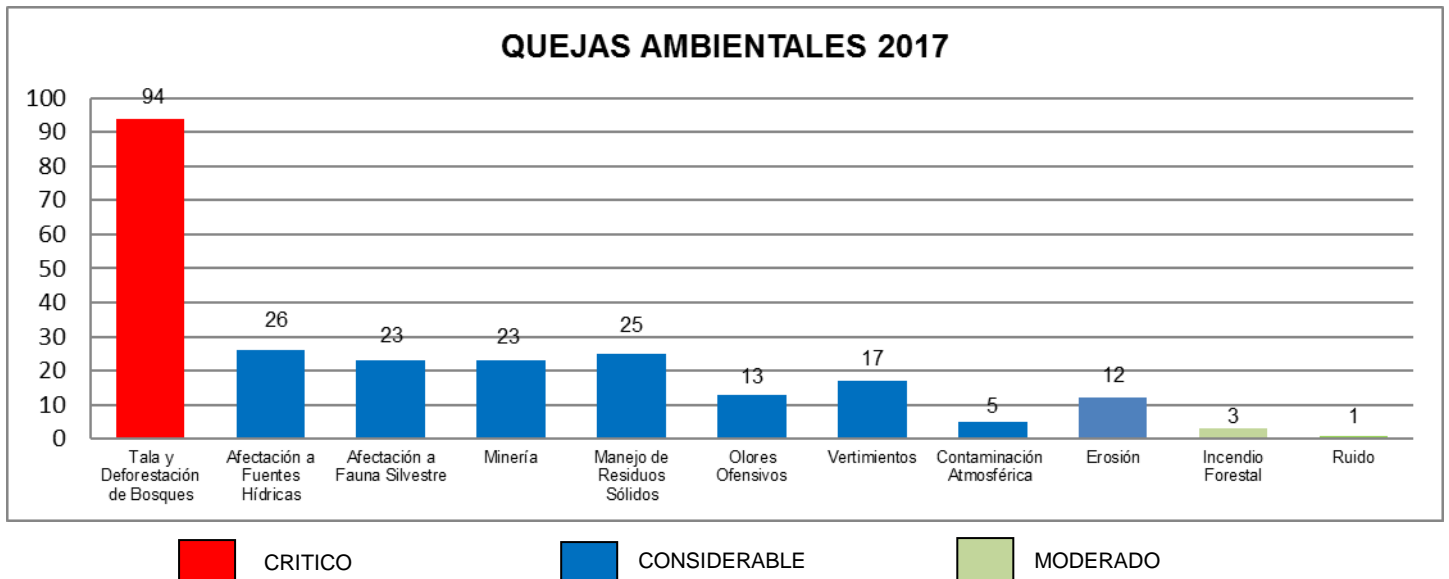
Del grafico No. 5 se puede resaltar que no se ha podido cumplir con la totalidad de atención a las Quejas Ambientales recibidas en el 2017, en este sentido a 31 de Diciembre de 2017 se atendió el 53,3% de las Quejas Ambientales recepcionadas por la Corporación y como se aprecia, mes a mes se han venido acumulando dejando un rezago de registros pendientes por responder/ atender que corresponden al 46,7% sobre el universo de Quejas Ambientales registradas durante la vigencia.

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	Ruido	
Albania	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2
Barrancas	16	1	1	-	2	-	1	1	1	-	-	23
Dibulla	8	1	1	-	1	-	-	-	3	-	-	14
Distracción	3	-	1	-	-	-	3	-	-	1	-	8
Fonseca	25	9	6	5	1	2	2	-	1	-	-	51
El Molino	2	3	-	-	2	-	-	-	-	-	-	7
Hatonuevo	1	-	-	1	4	-	-	-	-	-	-	6
La Jagua del Pilar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Maicao	-	1	-	-	1	1	1	-	-	-	-	4
Manaure	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	2
Uribia	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	3
Urumita	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	3
Riohacha	21	3	10	4	7	2	7	3	2	1	1	61
San Juan del Cesar	6	7	2	12	5	7	1	1	4	1	-	46
Villanueva	9	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	12
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>26</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>242</b>

Gráfico No. 6

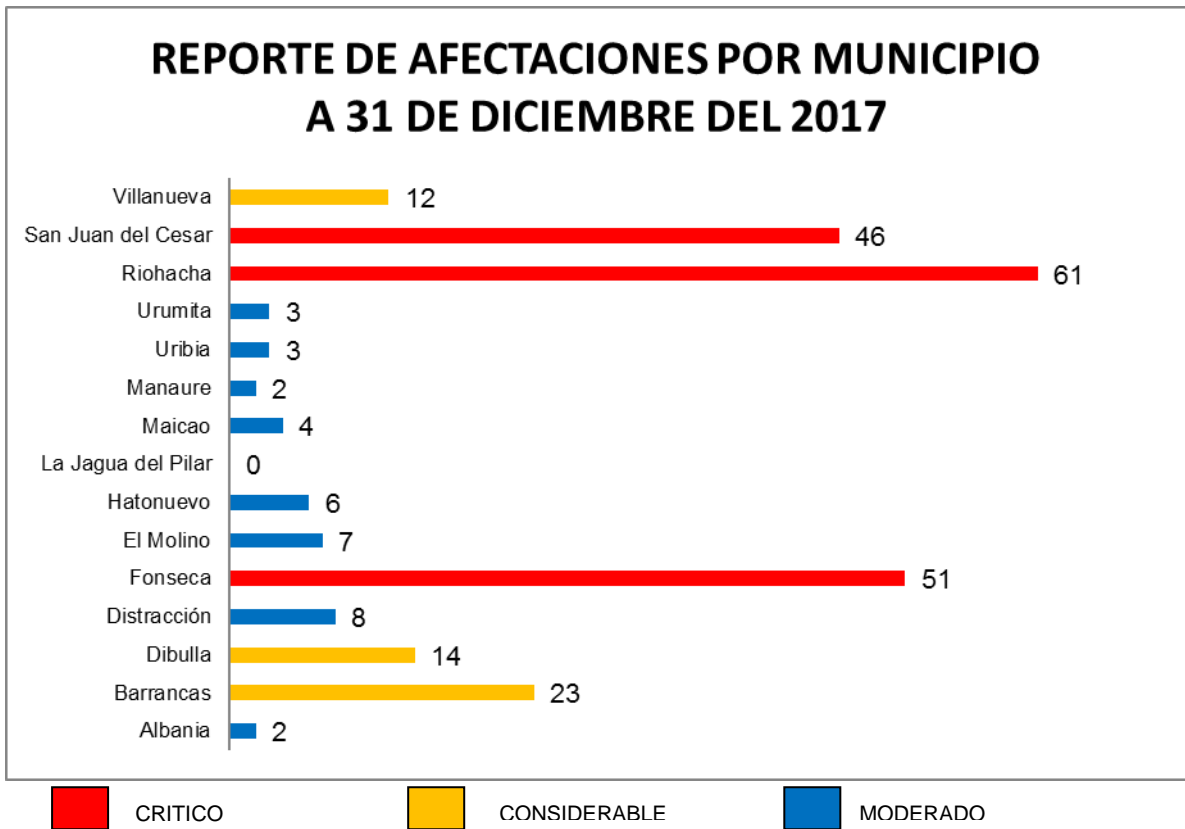


La tabla No. 5 y gráfico No. 6 permiten evidenciar que el mayor número de Quejas Ambientales obedece a la tala indiscriminada de bosques y afectaciones de árboles en el perímetro urbano con 94 reportados en todo el departamento, lo cual es equivalente al (38,84%); seguidamente se encuentran los conflictos por el uso del recurso hídrico con 26 quejas que corresponden al 10,74%, 25 quejas relacionadas con la disposición inadecuada de los residuos sólidos equivalentes al 10,33% y los problemas asociados a presencia de Fauna Silvestre en cascos urbanos y a la Minería en el departamento, cada concepto con 23 quejas reportadas correspondientes al 9,51% para cada uno.

En menor proporción se presentaron casos relacionadas con los vertimientos que fueron denunciados en 17 oportunidades en diferentes municipios del departamento de La Guajira, 13 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, 12 quejas por Erosión de terrenos en diferentes poblaciones costeras y riveras de los ríos, la contaminación atmosférica que fue denunciada en 5 oportunidades, los Incendios Forestales que fueron reportados en 2 oportunidades y finalmente la generación de Ruido excesivo reportado en 1 ocasión.

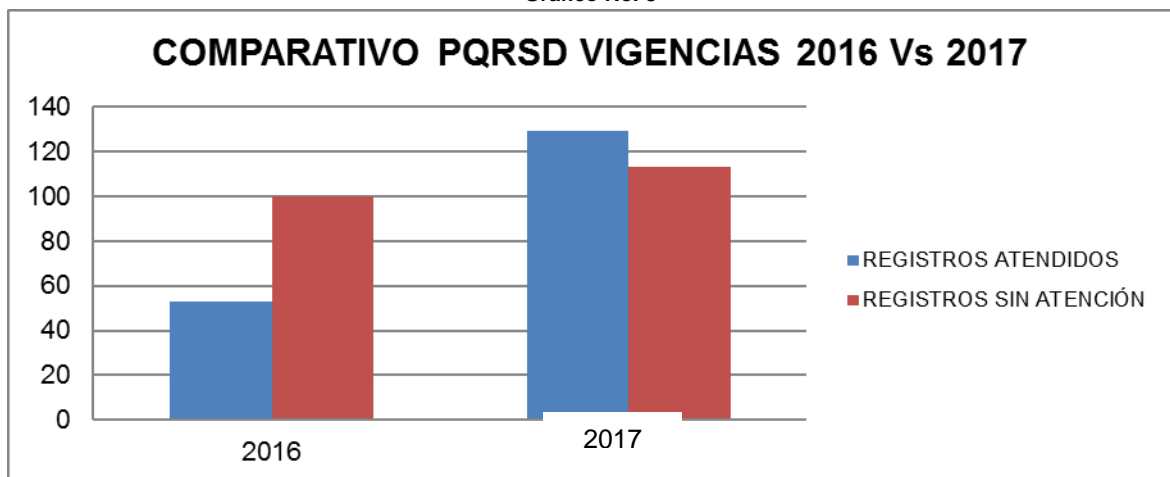
Así mismo, es prudente informar que los municipios donde mayores afectaciones ambientales se presentan son en su orden: Riohacha, Fonseca y San Juan del Cesar como lo muestra el gráfico No. 7.

Gráfico No. 7



**NOTA 3:** En el anexo 2 se relacionan las quejas y denuncias ambientales que a la fecha no presentan atención por parte del área asignada.

Gráfico No. 8



Como se aprecia en el gráfico anterior, en el 2017 se registró un aumento en la cantidad de afectaciones reportadas por la ciudadanía; así mismo se evidenció un incremento en el número de atención a los casos denunciados por los grupos de interés; no obstante, la capacidad operativa y la



falta de logística no permitió la atención al total de de las Quejas Ambientales registradas en la Corporación.

### 3. REPORTE CONSOLIDADO EN ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL A CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2017.

Una vez revisada la información reportada por la Oficina de Control Interno de la Corporación, se pudo verificar a 31 de Diciembre de 2017 se recepcionaron **Doscientos Sesenta y Un (261)** 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 Treinta y Un (231)** registros que equivalen al **88,51%** sobre el universo de requerimientos registrados; sin embargo, es prudente señalar que del porcentaje indicado, el 34,1% 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 Diciembre de 2017:

Tabla No. 6

MES	ESTADO REQUERIMIENTO				TOTAL REQUERIMIENTOS EN EL MES	ACUMULADO POR RESPONDER EN LA VIGENCIA 2017
	RESPONDIDAS EN LOS TÉRMINOS	RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMAS A VENCER		
ENERO	5	5	1	0	11	1
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	0	27	9
NOVIEMBRE	19	2	11	0	32	20
DICIEMBRE	11	4	9	1	25	<b>30</b>
<b>TOTAL ACUMULADO EN LA VIGENCIA 2017</b>	<b>142</b>	<b>89</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>261</b>	-
%	54,41	34,10	11,11	0,38	100,00	-

**Gráfico No. 9**



El gráfico No. 9 permite observar que en la atención a las Doscientas Sesenta y Un (261) solicitudes presentadas por los Entes de Control, de las cuales se logró dar respuesta al 88,51%, mientras que se encuentra pendiente el trámite de atención al 11,49% sobre el universo registrado.

A continuación se presenta el listado de los 30 requerimientos que no se han respondido en la vigencia 2017:

**Tabla No. 7**

Relación de Pendientes de los Requerimientos de los Entes de Control a 31 de Diciembre 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 PROGURADOR 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	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL Y AGRARIO DE LA GUAJIRA	SOLICITUD DE INFORMACION CUMPLIMIENTO SENTENCIA	ENT-5670	20/10/2017	JURIDICA	Vencido
9	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
10	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
11	JORGE EDUARDO ESCOBAR SILEBI- PROCURADOR AGRARIO AMBIENTAL- MAGDALENA	SOLICITUD DE INFORMACION	ENT-6017	09/11/2017	GESTION AMBIENTAL Y LABORATORIO	Vencido
12	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL AMBIENTAL Y AGRARIO	SU OFICIO SAL-4150 DEL 1- 11-17 SOBRE RTA A IROLDO GAMEZ	ENT-6076	10/11/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido
13	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
14	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL AMBIENTAL Y AGRARIO	RESOLUCION NO 2458 DEL 15-12-17 LICENCIA AMBIENTAL EMPRESA BEGONIA	ENT-6119	14/11/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido
15	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL AMBIENTAL Y AGRARIO	RESPUESTA OFICIO- RESTAURACION AMBIENTAL RELLENO DE MANAURE	ENT-6254	20/11/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido
16	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

17	LUIS ALBERTO BARROS TAFUR-FISCALIA	INVESTIGACION SOBRE EXPLOTACION ILCITA YACIMIENTO MINERO SAL Y YESO MANAURE	ENT-6326	22/11/2017	AUTORIDAD AMBIENTAL	Vencido
18	NAZLLY LUBO BAUTISTA DEFENSORA DEL PUEBO REGIONAL GUAJIRA	INTERVENCION DEFENSORIAL EN CASO COMUNIDAD CHAMCLETA,BARRANCAS	ENT-6394	24/11/2017	TERRITORIAL SUR	Vencido
19	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
20	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
21	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR-PROCURADOR 12 JUDICIAL AMBIENTAL Y AGRARIO	REMISION PETICION DEL SEÑOR OLMEN MOVIL	ENT-6633	05/12/2017	GESTION AMBIENTAL-JULIO CURVELO	Vencido
22	DIEGO ALVARADO ORTIZ CONTRALOR DELEGADO MEDIO AMBIENTE	INFORME FINAL AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO A LAS MEDIDAS DE COMPENSACION	ENT-6634	05/12/2017	PLANEACION, AUTORIDAD, GESTION,JURIDICA, S.GENERAL	Vencido
23	LUIS M. DELUQUEZ GOMEZ PROFESIONAL DE GESTION II CTI	INFORMAR CUAL HA SIDO EL COMPORTAMIENTO DEL RIO LIMON EN SU NIVEL O CAUSE	ENT-6658	06/12/2017	GESTION AMBIENTAL-JULIO CURVELO	Vencido
24	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR-PROCURADOR 12 JUDICIAL 11 AMBIENTAL Y AGRARIO	INVESTIGACION EN CONTRA DE LA EMPRESA CERREJON	ENT-6749	11/12/2017	AUTORIDAD	Vencido
25	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR-PROCURADOR 12 JUDICIAL 11 AMBIENTAL Y AGRARIO	REMISION PETICION DEL SEÑOR OLMEN MOVIL	ENT-6822	13/12/2017	AUTORIDAD	Vencido
26	JUAN BAUTISTA JIMENEZ -TECNICO INVESTIGADOR IV	SOLICITUD DE INFORMACION DENUNCIA EXPLOTACION ILCITA EN SAN SALVADOR-DIBULLA	ENT-6843	14/12/2017	AUTORIDAD	Vencido
27	JUAN BAUTISTA JIMENEZ -TECNICO INVESTIGADOR IV	SOLICITUD DE INFORMACION DENUNCIA EXPLOTACION ILCITA EN SAN SALVADOR-DIBULLA	ENT-6844	14/12/2017	AUTORIDAD	Vencido

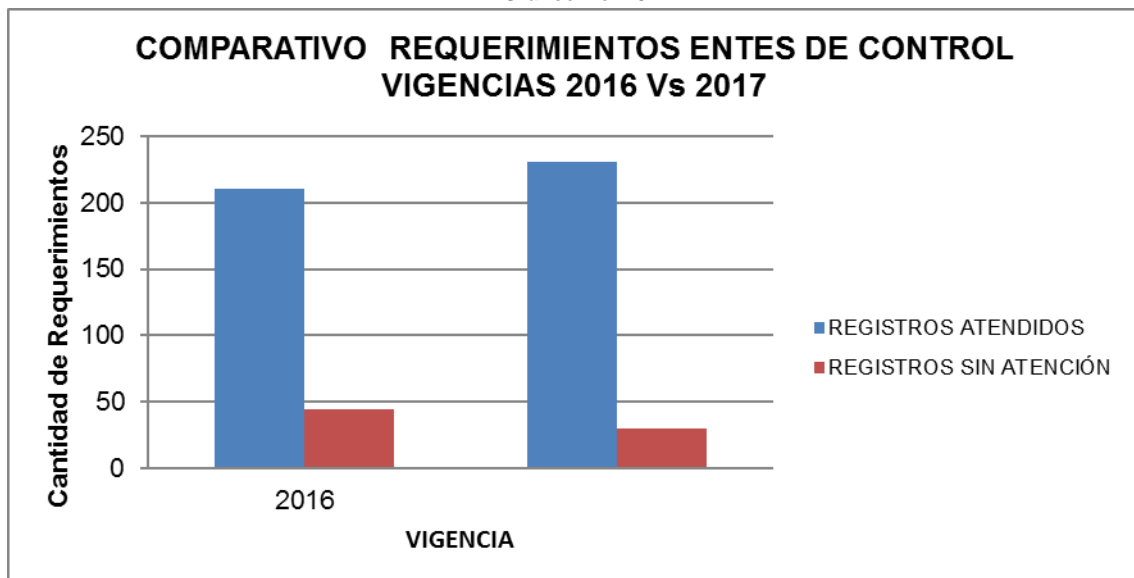


28	GILBERTO AUGUSTO BLANCO ZUÑIGA- PROCURADOR DELEGADO PARA ASUNTOS AMBIENTALES	SOLICITUD DE INFORMACION- SEGUIMIENTO A LOS RECURSOS DERIVADOS DE LAS TRANSFERENCIAS	ENT-7042	27/12/2017	PLANEACION, SECRETARIA GENERAL, EDER TESORERA	Vencido
29	SONIA ALEXANDRA GAVIRIA SANTA CRUZ- DIRECTORA VIGILANCIA FISCAL CONTRALORIA SECTOR AGROPECUARIO	TRASLADO HALLAZGOS- AUDITORIA FINANCIERA A LA AGENCIA DE DESARROLLO RURAL VIGENCIA 2016	ENT-7037	26/12/2017	SECRETARIA GENERAL, EDER Y JURIDICA	Próximo a vencer
30	GILBERTO AUGUSTO BLANCO ZUÑIGA- PROCURADOR DELEGADO PARA ASUNTOS AMBIENTALES	SOLICITUD DE INFORMACION- SEGUIMIENTO A LOS RECURSOS DERIVADOS DE LAS TRANSFERENCIAS	ENT-7092	29/12/2017	PLANEACION, SECRETARIA GENERAL, EDER TESORERA	Vencido

**Tabla No. 8 - Convenciones**

Entidad	Criterio/ Distintivo
Procuraduría	
Contraloría	
Defensoría	
Fiscalía	

**Gráfico No. 10**



En gráfico anterior permite observar que durante la vigencia 2017, se presentó un comportamiento similar al de la vigencia 2016; donde la capacidad de respuesta tuvo un leve incremento y los registros vencidos se redujo un poco.



#### 4. CONCLUSIONES.

Finalizada la vigencia 2017 es necesario realizar un balance general de la gestión en la atención a los requerimientos y necesidades manifestadas por los grupos de interés de la Corporación; en este sentido es importante resaltar que a 31 de Diciembre de 2017 se registró un total de **Mil Ciento Sesenta y Tres (1.163)** PQRSD que fueron interpuestas por la ciudadanía a través de los diferentes canales habilitados por la Corporación, universo del cual se logró dar respuesta a **Mil Cincuenta y Ocho (1.058)** registros, obteniendo una eficiencia del **90,97%**.

Así mismo, es preciso indicar que se recibió un global de **Doscientos Sesenta y Un (261)** requerimientos interpuestos por entidades como Procuradurías, Contralorías, Fiscalías, Defensoría del Pueblo, Superintendencias, Departamento Nacional de Estadísticas, entre otros entes rectores y de control en Colombia, de los cuales se logró cumplir con la respuesta a **Doscientos Treinta y Un (231)** registros que equivalen al **88,51%** sobre el universo de requerimientos registrados.

Referente a las Quejas Ambientales, es preciso indicar que a 31 de Diciembre de 2017 la Corporación registró un total de **Doscientos Cuarenta y Dos (242)** reportes por presuntas afectaciones al ambiente, universo del cual se tiene reporte de la atención a **Ciento Veintinueve (129)** Quejas Ambientales, mientras que Ciento Trece (113) se encuentran a la espera de surtir el trámite de atención descrito en el procedimiento de atención a las Quejas Ambientales.

Es importante destacar que respecto a las quejas ambientales reportadas en el departamento de La Guajira, la tala indiscriminada de bosques es la afectación más recurrente; En menor proporción pero no menos preocupante son los conflictos por el uso del recurso hídrico, la disposición inadecuada de los residuos sólidos, los problemas asociados a presencia de Fauna Silvestre en cascos urbanos y la Minería, que generan incomodidad y preocupación a la ciudadanía y ante lo cual se ven obligados a hacer uso de los privilegios que les brinda la Ley para mostrar su rechazo por las acciones que atentan contra el patrimonio natural de la Nación.

Es necesario que la Corporación intensifique los esfuerzos que permitan incrementar la capacidad de respuesta y de esta manera garantizar la atención al 100% de las PQRSD y Quejas Ambientales interpuestas por los grupos de interés.

Igualmente es recomendable fortalecer la Subdirección de Autoridad Ambiental y la Dirección Territorial Sur, que son las áreas con mayores debilidades en la atención a los diferentes requerimientos de la ciudadanía y órganos de control, para lo cual se deben garantizar los medios logísticos que permitan atender en forma oportuna las visitas técnicas que dan inicio a todas las actuaciones administrativas que permiten el real ejercicio de la autoridad ambiental.