



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

FECHA: Febrero de 2018.

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.

1. PRESENTACIÓN

La Corporación Autónoma Regional de La Guajira - CORPOGUAJIRA, a través de la oficina de Atención y Servicio al Ciudadano, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas y tramitadas por la Corporación a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 y el 28 de Febrero de 2018, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de Ley generando recomendaciones para fortalecer los procesos internos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales.

Con el presente informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015 y Ley 1755 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el segundo mes del año 2018 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Se realizan estadísticas de acuerdo al universo de PQRSD interpuestas ante la Entidad durante el mes de Febrero del año en curso, discriminadas por modalidad de petición, canal de recepción, tipo de atención y dependencia asignada para el trámite de atención. Se adelanta un análisis comparativo, análisis de causas de acuerdo al contenido de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que dieron lugar a estas, identificando inconformidades o debilidades en la atención y formulando recomendaciones y conclusiones finales para mejorar la atención y servicio al ciudadano.



CANALES DE ATENCIÓN

CANAL DE COMUNICACIÓN	MECANISMO	DESCRIPCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Teléfono	Línea telefónica fija en Riohacha – La Guajira	Líneas 7275125, 7274647, 7283518 ext. 101, 141, 173 – 419 y 7285052 para Laboratorio Ambiental	Lunes a Jueves 8:00 am – 12 m y 14:00 pm - 18-00 pm Viernes 07:00 am – 15:00 pm
	Línea telefónica fija en Sede Territorial Sur en Fonseca – La Guajira	Línea 7756500	
	Línea Gratuita Nacional de Telefonía Fija	Línea 01 8000 954321	
Telefax	Línea Telefax de Dirección General	Línea 7287542	
Líneas Verdes	Líneas Celular para atención de quejas ambientales	Línea 310 6581142	Habilitadas las 24 horas, no obstante, salvo graves emergencias que ameriten la atención inmediata, los reportes son tramitados en días hábiles en los horarios de atención al ciudadano.
		Línea 318 5858383	
		Línea 301 6008358	
Virtual	Página Web Institucional	www.corpoguajira.gov.co	Portal habilitado las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se tramitan los días hábiles en los horarios de atención al ciudadano.
	Correo Electrónico Corporativo	servicioalcliente@corpoguajira.gov.co	El correo electrónico se encuentra habilitado las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se tramitan los días hábiles en los horarios de atención al ciudadano.
	Redes Sociales Corporativas	@Corpoguajira en Facebook, Twitter e Instagram	Las Redes Sociales Corporativas se encuentran disponibles al público las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se tramitan los días hábiles en los horarios de atención al ciudadano.
Buzón de Mensajes	Buzón de Sugerencias	Sede Principal: Carrera 7 No. 12 – 15 (Riohacha – La Guajira)	Dispuesto en la recepción década sede de la Corporación para ser utilizado en los horarios de atención al público.
Atención Presencial	Ventanilla Única y Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano	Sede Territorial: Carretera Nacional, Salida a Barrancas (Fonseca – La Guajira)	
Medios de Información Masivos	Medios de Comunicación (Prensa hablada y escrita)	Página Semanal Diario del Norte – EcoGuajira –	Edición de los días Jueves
		Programa radical EcoGuajira	Emitido todos los días por la emisora Cardenal Stereo en frecuencia Modulada 94.7 y 94.7 en horario de 5:00 am - 5:30 am



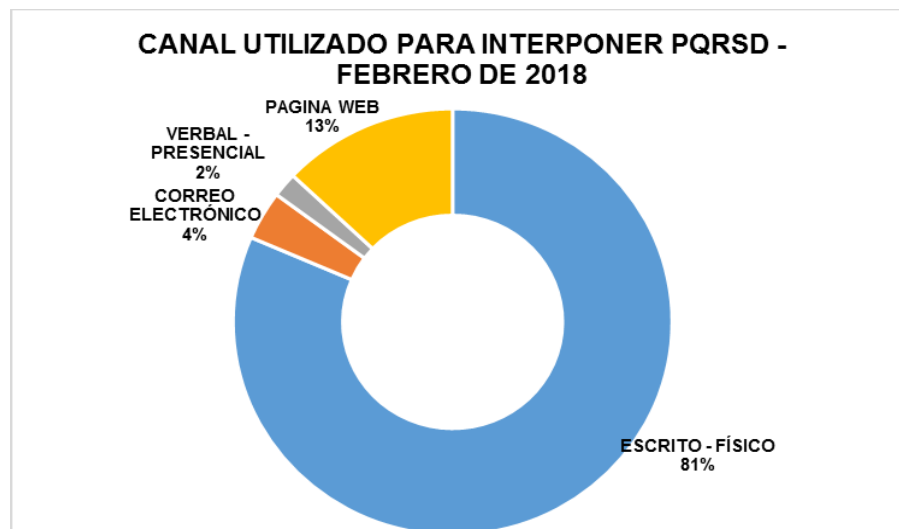
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD

La fuente para la elaboración del presente informe obedece a las Matrices de Trazabilidad de PQRSD y Quejas Ambientales en la sede principal, haciendo la claridad en que la sede territorial sur no reportó la información requerida para el mes de Febrero de 2018; igualmente, con la ayuda-soporte del Sistema de Información para Comunicaciones Oficiales – SICO se logró verificar la atención efectiva a las solicitudes interpuestas por la ciudadanía, dando como resultado que a 28 de Febrero de 2018 la Corporación recepcionó y tramitó **Cincuenta y Cuatro (54)** PQRSD que fueron interpuestas por la ciudadanía a través de los diferentes canales habilitados por la Corporación para tal finalidad como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 1

CANAL	CANTIDAD
ESCRITO - FÍSICO	44
CORREO ELECTRÓNICO	2
VERBAL - PRESENCIAL	1
PAGINA WEB	7
TOTAL	54

Grafico No. 1

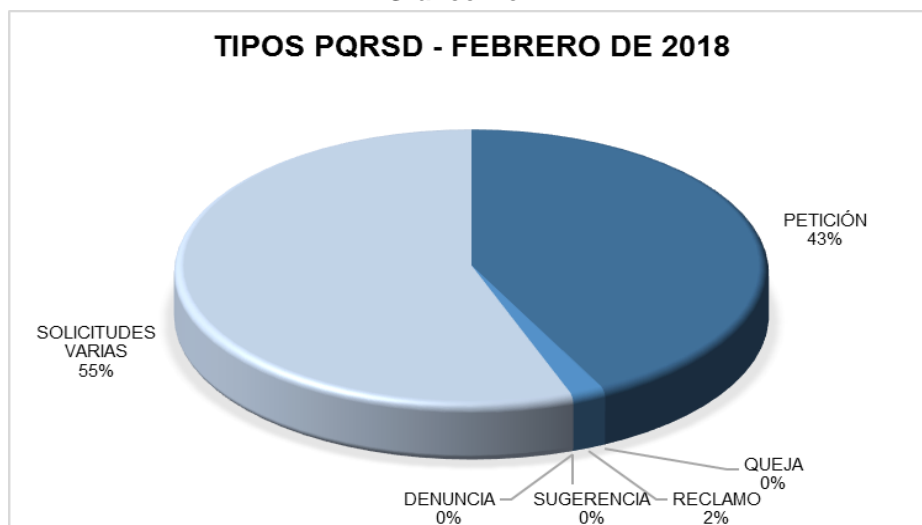


Como se puede apreciar en la tabla y grafico No. 1 el canal de comunicación mayormente utilizado por la ciudadanía al momento de interponer una PQRSD es a través de escritos impresos que son allegados hasta la ventanilla única para la respectiva radicación; en menor proporción son utilizados canales como la página web, el correo electrónico y las solicitudes verbales.

Tabla No. 2

CONCEPTO	CANTIDAD
PETICIÓN	23
QUEJA	0
RECLAMO	1
SUGERENCIA	0
DENUNCIA	0
SOLICITUDES VARIAS	30
TOTAL	54

Grafico No. 2



De acuerdo a las modalidades de PQRSD definidas, en la tabla y grafico 2, respectivamente, los 54 registros que fueron interpuestos por la ciudadanía durante el mes de Febrero de 2018, se clasificaron de la siguiente manera: en 23 peticiones de información y/o consultas a esta entidad sobre asuntos afines a la naturaleza y funciones de la Corporación, una reclamación por la presunta afectación que un árbol generó a un vehículo en la ciudad de Riohacha y en 30 solicitudes de apoyo a diferentes situaciones como donaciones (económicas y productos maderables) soluciones de abastecimiento de agua a las comunidades del departamento de La Guajira, apoyos en la expedición de autorizaciones ambientales, jornadas de limpieza, capacitaciones en materia ambiental, entre otros.

Se indica que del universo de PQRSD tramitadas durante el mes de Febrero de 2018 se ha logrado dar respuesta a **Cuarenta y Siete (47)** registros, obteniendo una eficiencia del **88,88%**.

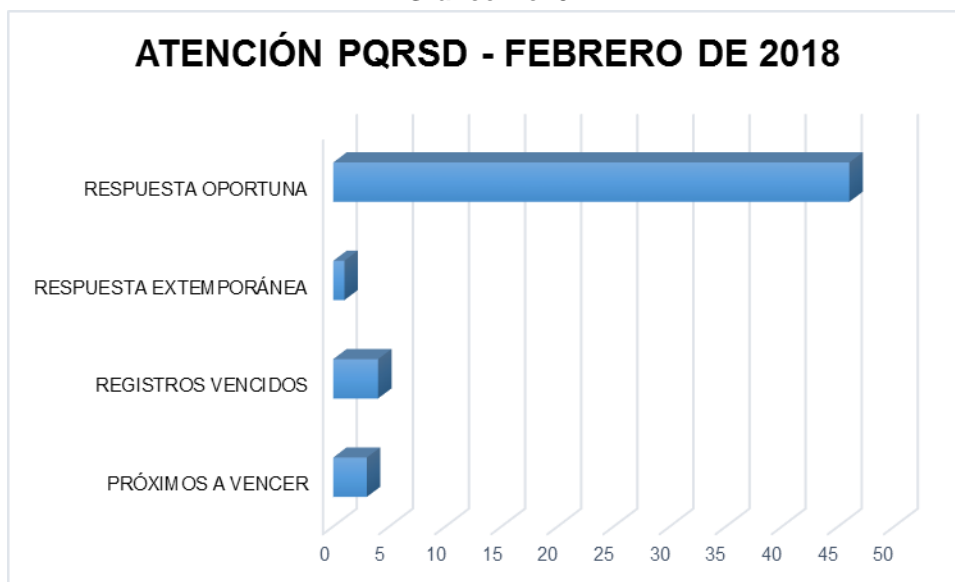
A continuación, se presenta la tabla No. 3 en la cual se ilustra la cantidad de PQRSD recibidas y la dinámica respecto a la atención por parte de cada área asignada durante el mes de Febrero de 2018.



Tabla No. 3

ÁREA	CRITERIO				TOTAL REGISTROS EN EL MES
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	26	0	0	2	28
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	4	1	3	0	8
SECRETARIA GENERAL	6	1	0	0	7
OF. ASES. DE PLANEACIÓN	5	0	0	0	5
TERRITORIAL SUR	1	0	0	0	1
OF. COMUNICACIONES	4	0	0	1	5
TOTAL	46	2	3	3	54

Grafico No. 3



Como se puede apreciar en la Tabla y Grafico No. 3, durante el mes de Febrero de 2018 se logró dar respuesta a 48 PQRS D que corresponden al 88,88% de eficiencia en la respuesta a la parte interesada; mientras que existen 6 registros que actualmente surten el tramite interno de respuesta los cuales se describen a continuación:

Tabla No. 4

ITEM	NOMBRE CLIENTE	ASUNTO	RADICADO	FECHA INGRESO	AREA ASIGNADA	OBSERVACIÓN
1	HUMERNTO RICO	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE LICENCIAS AMBIENTALES	ENT-556	6/02/2018	AUTORIDAD	ALERTA ENVIADA EL 26 DE FEBRERO DE 2018

2	AVELINO CELIS	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE CONCECIONES DE AGUA , PERMISOS Y OERMISO DE EMISIONES	ENT-655	9/02/2018	AUTORIDAD	PROYECTADA PARA LA FIRMA
3	ANONIMO	SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN A LA EMPRESA BANAPALMA Y SOLICITUD DE MUESTREO A LA CALIDAD DEL AGUA DE LOS POZOS DEL CORREGIMIENTO DE PALOMINO - LA GUAJIRA	ENT-910	23/02/2018	AUTORIDAD	SE PRACTICÓ VISITA Y SE ESTÁ A LA ESPERA DEL CONCEPTO TÉCNICO PARA PROCEDER DE CONFORMIDAD
4	MARELVIS CORONEL	SOLICITUD DE TALLERES	ENT-951	26/02/2018	EDUCACION AMBIENTAL	PROYECTADA PARA LA FIRMA
5	VERONICA MURIEL	SOLICITUD DE INFORMACION EN MATERIA AMBIENTAL DE ABEJAS	ENT-939	26/02/2018	COMUNICACIONES	PROYECTADA PARA LA FIRMA
6	HECTOR MORENO	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE NEGOCIOS VERDES	ENT-1011	27/02/2018	GESTION	EN CURSO

NOTA 1: Se anexa Matriz de Trazabilidad PQRSD del mes de Febrero de 2018.

QUEJAS AMBIENTALES A 28 DE FEBRERO DE 2018.

En lo que respecta al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales a 28 de Fecha de 2018 la Corporación registró un total de 28 reportes por presuntas afectaciones al ambiente, universo del cual se tiene reporte de la atención al 68% de los registros.

Tabla No. 5

ITEM	ÁREA	CRITERIO				TOTAL QUEJAS AMBIENTALES EN EL MES
		RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
1	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	13	3	6	0	22
2	SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	2	0	0	0	2
3	SEDE TERRITORIAL SUR	0	1	3	0	4
TOTAL		15	4	9	0	28

Como se puede apreciar, se logró dar atención a 19 registros del total de 28 casos denunciados por la ciudadanía, lo que representa el 67,85% de eficiencia en la atención de quejas ambientales para el mes de Febrero de 2018.

Es preciso indicar que existen 9 registros que surten el trámite de atención y a los cuales se dará atención en la semana del 20 al 23 de Marzo de 2018.

Bajo este contexto, a continuación se presenta la dinámica en la atención a las Quejas Ambientales recibidas hasta el 28 de Febrero de 2018, cuya fuente de información son las matrices de trazabilidad de Quejas Ambientales de la Sedes Principal como se puede observar en la Tabla No. 6.

Tabla No. 6

ITEM	NOMBRE	RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA VENCIMIENTO	ASUNTO	OBSERVACIONES	ESTADO
1	OLIVERIO RODRIGUEZ	ENT-533	05/02/2018	26/02/2018	SE REITERA QUEJA POR LA PRESUNTA TALA EN MANGLAR Y LA VEGETACION	NOTIFICACIÓN ENVIADA DESDE EL CORREO DE ANDRYS MENDOZA	Respondido SAL-540 DE FECHA 9 DE FEBRERO DE 2018
2	ELKIN IGLESIA	ENT-614	07/02/2018	28/02/2018	PRODUCCIÓN DE CARBOL VEGETAL EN EL RESGURDO INDIGENENA EL PROVENIR	ALERTA ENVIADA EL 13 DE FEBRERO DE 2018	RESPONDIDO SAL-645 DEL 20 DE FEBRERO DE 2018
3	ANONIMO	ENT- 607	07/02/2018	28/02/2018	QUEJA POR EL PRESUNTO PROCESAMIENTO DE PEPINO DE MAR CON LOS FINES COMERCIALES CON UN PAIS HORIZONTAL	PENDIENTE MARTA POR ENTREGAR EVIDENCIA	
4	IDALMIS MOVIL ARREGOCES	ENT-598	07/02/2018	28/02/2018	MALOS OLORES QUE CANAL DE AGUAS DESTILA POR DESCOMPOSICIÓN E INADECUADO MANEJO AMBIENTAL EL EL SECTOR DE PALOMINO EN EL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA	LA INFORMACIÓN FUE REMITIDA AL CORREO ELECTRÓNICO DE YELSY NARVAEZ - HIJA DE IDALMIS AL CORREO ylsi2012.yn@gmail.com - LA INFORMACIÓN SE ENVIO DESDE EL CORREO DE ANDRYS MENDOZA	RESPONDIDO SAL-SAL-565 DE FECHA 15 DE FEBRERO DE 2018
5	WILFREDO FRAGOZO FANDIÑO	ENT-622	08/02/2018	01/03/2018	REPRESAMIENTO DE AGUA QUE REALIZÓ EL PROPIETARIO DE LA FINCA LOS LAURELES	SE PRACTICÓ VISITA TECNICA AMPARADA EN EL AUTO 0127 - EL QUEJOSO NO ACOMPAÑÓ LA VISITA POR ESTAR EN VIAJE	RESPONDIDO SAL-590 DEL 16 DE FEBRERO DE 2018 - EL INTERESADO NO RESPONDE EL TELEFONO Y NO PUDO SER ENTREGADA LA NOTIFICACIÓN
6	LUIS CARLOS CARDENAS	ENT-661	13/02/2018	6/03/2018	PRESUNTO ACAPARAMIENTO DE AGUAS EN EL SECTOR DE COMEJENES	SE ATENDIÓ VISITA AMPARADA EN EL AUTO 134 DE 2018	RESPUESTA SAL-589 DEL 16 DE FEBRERO DE 2018
7	GREMIO DE GANADEROS DE SAN JUAN DEL CESAR	ENT-662	13/02/2018	6/03/2018	PRESUNTO ACAPARAMIENTO DE AGUAS EN LA VEREDA VERAZRUIZ	ASIGNADA A LA TERRITORIAL SUR	SE REALIZÓ VISITA TÉCNICA PERO NO SE LOGRÓ IDENTIFICAR AL QUEJOSO NI AL INFRACTOR
8	JUAN GABRIEL MONTOYA FERNANDEZ - KAREN VASQUEZ MENDOZA	ENT-711	14/02/2018	7/03/2018	DENUNCIA OCUPACIÓN DE CAUCE ILEGAL EN SANTA RITA DE JEREZ	EL DÍA 15 DE FEBRERO DE 2018 SE ATENDIÓ VISITA TECNICA ACOMPAÑADA POR EL INTERESADO AUTO 130 DE FECHA 15 DE FEBRERO DE 2018	ATENDIDO
9	CAROLINA TORRADO PATIÑO	ENT-699	14/02/2018	7/03/2018	QUEJAS EN FINCA DON ALBERTO (DIBULLA) Y FINCA DOÑA CARMEN (RIOHACHA)	AUTORIDAD	SE ENVIO RESPUESTA INICIAL SAL-1045 DE FECHA 15 DE MARZO DE 2018 - CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO POR ANDRYS MENDOZA EL MISMO 15 DE MARZO

10	CARLOS PIÑA PERPIÑAN	ENT-745	14/02/2018	7/03/2018	PROLIFERACIÓN DE BASURAS EN EL BARRIO 2 DE FEBRERO DEL MUNICIPIO DE ALBANIA - LA GUAJIRA	SE PRACTICÓ VISITA TÉCNICA	SE RESPONDIÓ SAL-592 DE FECHA 16 DE FEBRERO DE 2018
11	LEONEL RUEDAS	ENT-759	16/02/2018	9/03/2018	REPRESAMIENTO DE AGUA EN EL RIO LOS PIÑONES AL LA ALTURA DE LA FINCA MEDELLÍN	VISITA PROGRAMADA PARA LA SEMANA DEL 5 AL 9 DE MARZO DE 2018	
12	ORLANDO GALVES - ADRIAN GOMEZ	ENT-801	19/02/2018	12/03/2018	EXTRACCIÓN DE MATERIAL DE ARRASTRE DEL RIO NEGRO EN LA VEREDA RIO NEGRO EN EL CORREGIMIENTO DE MINGUEO	AUTORIDAD	SE PRACTICO VISITA TECNICA POR PARTE DEL INGENIERO ELIJUMAT MAZA Y EL INGENIERO EVER DELUQUE - SE RINDIO INFORME TECNICO DELA VISITA Y SE PRESENTO AL SUPERVISOR
13	COMUNIDAD DE FONSECA	ENT-799	19/02/2018	12/03/2018	QUEJA AMBIENTAL POR APROVECHAMIENTO DE ARBOLES EN EL ARROYO LA YAYA DE FONSECA PROFERIDO POR AUTO 1088 DE 2017	SE PRACTICÓ VISITA TÉCNICA	ATENDIDO
14	BLANCA PEREZ	ENT-798	19/02/2018	12/03/2018	EN LA FINCA LIBERIA SE PRESENTA OCUPACIÓN DE CAUCE, LO CUAL IMPIDE EL ABASTECIMIENTO DE LOS USUARIOS AGUAS ABAJO	SE REMITIÓ A LA TERRITORIAL SUR PARA LA DEBIDA ATENCIÓN	
15	DEMETRIO PEREZ	ENT-803	19/02/2018	12/03/2018	QUEJA AMBIENTAL POR PRESUNTA TALA POR PARTE DE INDIGENAS EN LA RESERVA DEL RIO NARANJAL	PENDIENTE REALIZACIÓN DE VISITA TÉCNICA	
16	MILLER CHOLES	ENT-802	19/02/2018	12/03/2018	ACAPARAMIENTO DE AGUA Y PRESUNTA CONTAMINACIÓN DE AGUAS EN CANAL ROBLES	RELACIÓN CON LA QUEJA ENT-661 DE 2018	SE ATENDIÓ VISITA
17	JOSE MONTERO	ENT-815	19/02/2018	12/03/2018	SOLICITA REVISAR LAS EMISIONES REALIZADAS POR LA TERMEOLECTRICA GECELCA	AUTORIDAD - SE REALIZO VISITA TECNICA POR EL BIOLOGO, EL ING. CIVIL, TECNICO FORESTAL Y EL INGENIERO GERMAN SIERRA	SE PRESENTO INFORME TÉCNICO DE LA VISITA A LA SUBDIRECCION DE AUTORIDAD AMBIENTAL
18	ENOC COTES	ENT-827	20/02/2018	13/03/2018	DISPOSICIÓN INADECUADA DE RESIDUOS SÓLIDOS EN LA COMUNIDAD CANGREJITO DE LA CIUDAD DE RIOHACHA	AUTORIDAD	
19	WINSTON ATUESTA MERIÑO	ENT-829	20/02/2018	13/03/2018	FOCO DE ROEDORES Y PALOMAS EN INSTITUCIÓN EDUCATIVA ISABEL MARIA CUESTA GONZALEZ DE RIOHACHA	SE ASIGNÓ A LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL PARA EL DEBIDO TRATAMIENTO	SE RESPONDIÓ SAL-708 DE FECHA 28 DE FEBRERO DE 2018
20	ANONIMO	ENT-849	21/02/2018	21/02/2018	SOLICITUD DE RESCATE DE MONO EN INMEDIACIONES DE LA COMUNIDAD WARRALAIN EN EL MUNICIPIO DE MAICAO - LA GUAJIRA	SE ACTIVO OPOERATIVO Y SE RESCATO LA ESPECIE, QUE SERÁ REABILITADA Y VUELTA A SU HABITAT	ATENDIDO
21	MANUEL VALDEBLANQUEZ	ENT-904	22/02/2018	15/03/2018	SOLICITA PROTECCIÓN DE PREDIO PARA EVITAR QUE EL RIO CORJUAL CONTINUE SOCAVANDO SU PREDIO	AUTORIDAD	ENVIADA POR SEGUNDA VEZ A AUTORIDAD AMBIENTAL EL 15 DE MARZO DE 2018

22	DEMETRIO JEREMIAS PEREZ	ENT-911	23/02/2018	16/03/2018	CONTAMINACIÓN CON BASURAS QUE SON ARROJADAS A LAS ALCANTARILLAS Y CUANDO LLUEVE VIERTEN A LA COMUNIDAD DIVINO NIÑO. ALTOS DE DONAIRE Y SECTOR DEL HUMEDAL QUE SE ENCUENTRA EN EL CORREGIMIENTO	AUTORIDAD - AMPARADO EN EL AUTO No. 207 DE FECHA 28 DE FEBRERO DE 2018, SE PRACTICÓ VISITA TÉCNICA Y SE RINDIÓ INFORME QUE FUE PRESENTADO AL SUPERVISOR INMEDIATO	RESPUESTA INICIAL SAL-1038 DEL 14 DE MARZO DE 2018 ENVIDADADA DESDE EL CORREO DE ANDRYS MENDOZA EL 15 DE MARZO DE 2018
23	JORGE ALBERTO OLANO - CONSECIÓN SANTA MARTA - PARAGUACHÓN	ENT-916	23/02/2018	16/03/2018	VERTIMIENTO DE AGUAS RESIDUALES SOBRE LA CUNETA LOCALIZADA EN LA MARGEN DERECHA DE LA VIA PAREDERO - PORCIOSA A LA ALTURA DEL PR72+100	AUTORIDAD - AMPARADO EN EL AUTO No. 208 DE FECHA 28 DE FEBRERO DE 2018, SE PRACTICÓ VISITA TÉCNICA Y SE RINDIÓ INFORME QUE FUE PRESENTADO AL SUPERVISOR INMEDIATO	SE REALIZÓ VISITA TÉCNICA
24	DEIVIS SERRANO	ENT-955	26/02/2018	20/03/2018	REPORTE DE MAQUINARIA QUE ESTA INTERVINIENDO LA RIVERA DEL RIO TAPIA A LA ALTURA DE LAS FLORES - SE ENCUENTRAN TUBANDO ARBOLES Y CAPTANDO AGUA PRESUNTAMENTE SIN EL DEBIDO PERMISO	SE PROFIRIÓ AUTO DE TRÁMITE 209 DE FECHA 28 DE FEBRERO DE 2018	SE ENVIO RESPUESYA INICIAL SAL-1033 DE FECHA 14 DE MARZO DE 2018 Y SE REMITIO A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO DE ANDRYS MENDOZA EL 16L MISMO MES Y AÑO
25	MIREYA RUIZ	ENT-831	20/02/2018	13/03/2018	EROSIÓN EN LA PUNTA DE LOS REMEDIOS, EL LLAMADO "PASO DE LAS MUJERES"	NO FUE COPIADA A LA OFICINA DE COMUNICACIONES EN SICO - LA RESPUESTA FUE REMITIDA A LA DIRECCIÓN DE LA SEÑORA MIREYA EN LA CIUDAD DE RIOHACHA - SE PROFIRIÓ AUTO No. 206 DE FECHA 28 DE FEBRERO DE 2018 - ASIGNADA A JOSE MUÑIZ Y ALBA ROCIO.	RESPUESTA INICIAL SAL-1033 DE FECHA 14 DE MARZO DE 2018
26	ANONIMO	ENT-986	27/02/2018	21/03/2018	EN EL BARRIO EL BOSQUE DE LA CIUDAD DE MAICAO SE ESTA TALANDO ARBOLES EN FORMA DE ANILLO	PENDIENTE REALIZACIÓN DE VISITA TÉCNICA	SE PROFIRIÓ AUTO DE TRÁMITE No. 210 FEBRERO 28 DE 2018
27	IRIS BUITRAGO	ENT-1028	28/02/2018	28/02/2018	REPORTE DE CAZA DE TORTUGAS CON UBICACIÓN EXACTA ES EL CABO DE LA VELA A 20 MTS DE LA RANCHERIA A 15 MINUTOS DEL HOTEL CABO PLAYA	SE DIO PARTE A LA POLICIA AMBIENTAL DE LA GUAJIRA, QUIENES INMEDIATAMENTE INTERVINIERON; SIN EMBARGO DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR LA MISMA POLICIA, LA COMUNIDAD NO PERMITIÓ EL OPERATIVO DE INCAUTACIÓN DE LA ESPECIE - SE ESTÁ A LA ESPERA DE UN PRONUNCIAMIENTO OFICIAL POR PARTE DE ESA INSTITUCIÓN - EL 28 DE FEBRERO DE 2018 SE INTENTÓ OBTENER COMUNICACIÓN CON LA SEÑORA IRIS PERO EL TELEFONO REGISTRÓ AOAGADO O SIN SEÑAL	SE PROFIRIÓ AUTO DE TRÁMITE No. 211 02/28/2018 - NO SE REALZÓ VISITA POR PARTE DE LA CORPORACIÓN PORQUE LA COMUNIDAD NO LE PERMITIÓ A LA FUERZA PUBLICA LA REALIZACIÓN DEL OOPERATIVO DE DECOMISO - SE PROFIRIÓ RESPUESTA SAL-1036 DE FECHA 14 DE MARZO DE 2018
28	ANONIMO	ENT-1016	28/02/2018	22/03/2018	ZOCOLA Y TALA DE ÁRBOLES DE EN LA VEREDA LA NUBIA, SECTOR TOMARRAZÓN - LA GLORIA. INCENDIO FORESTAL EN LA VÍA QUE DE DISTRACCIÓN CONDUCE A LOS GORROS (JURISDICCIÓN DE RIOHACHA).	AUTORIDAD - SE PROFIRIÓ AUTO DE TRÁMITE No. 212 02/28/2018	SE EMITIÓ RESPUESTA INICIAL SAL-1026 DE FECHA 14 DE MARZO DE 2018

NOTA 2: La Sede Territorial Sur no envió reporte de quejas ambientales para el mes de Febrero de 2018.

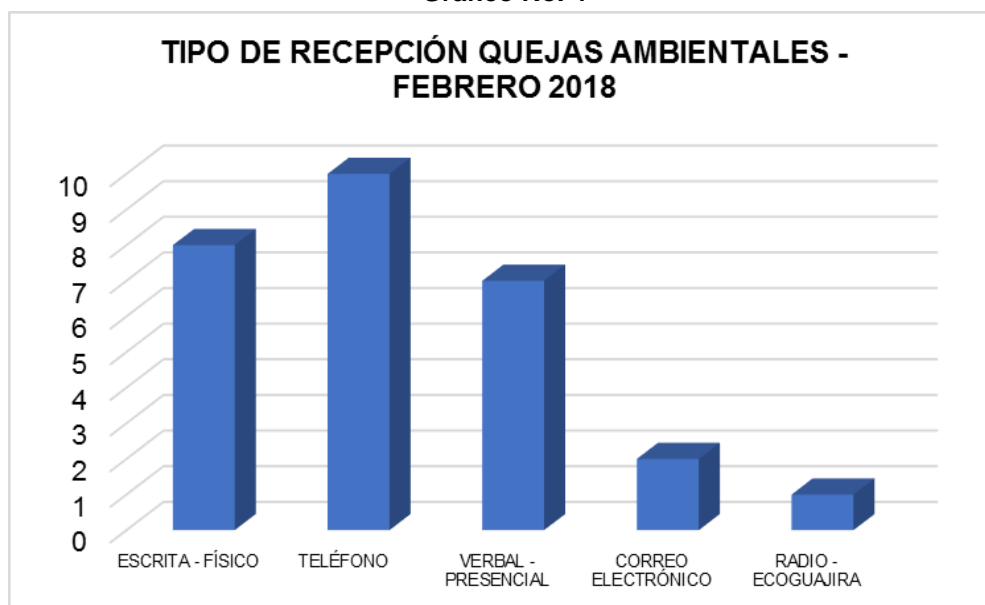


A continuación, se presenta una estadística sobre los canales frecuentados para interponer las quejas ambientales antes descritas:

Tabla No. 7

ITEM	TIPO RECEPCIÓN	CANTIDAD
1	ESCRITA - FÍSICO	8
2	TELÉFONO	10
3	VERBAL - PRESENCIAL	7
4	CORREO ELECTRÓNICO	2
5	RADIO - ECOGUAJIRA	1
TOTAL		28

Grafico No. 4



Como se evidencia en la Tabla No. 7 y Grafico No. 4, respectivamente, el canal mayormente frecuentado fue el medio telefónico (líneas institucionales y líneas verdes), seguido por las denuncias escritas y las quejas verbales; en menor proporción se recibieron quejas a través del correo electrónico y los medios radiales.

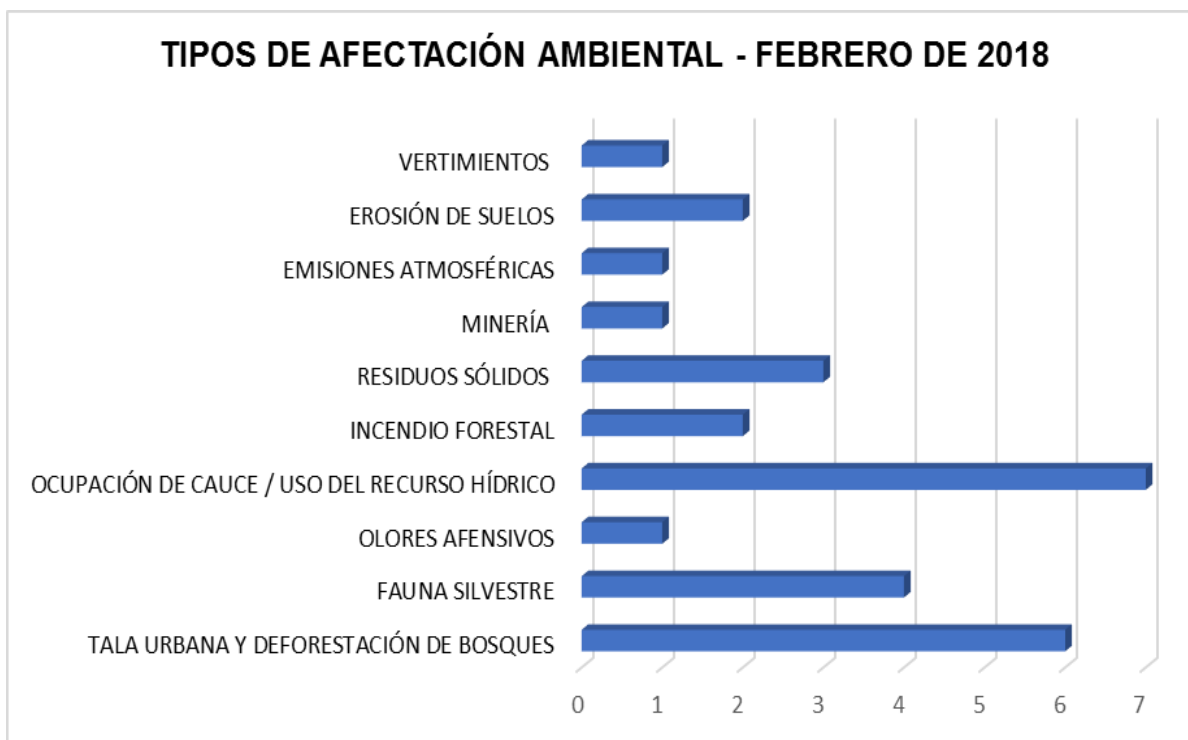
Por último, es importante destacar los tipos de afectaciones y los municipios con mayores afectaciones en el departamento de La Guajira; en este orden de ideas es preciso informar que la ocupación de cauce y la tala urbana son las afectaciones más recurrentes en municipios como Dibulla y Riohacha. A continuación se presenta una estadística específica por tipos de afectaciones:



Tabla No. 8

ITEM	AFECTACIONES AMBIENTSLES	CANTIDAD
1	TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUES	6
2	FAUNA SILVESTRE	4
3	OLORES AFENSIVOS	1
4	OCUPACIÓN DE CAUCE / USO DEL RECURSO HÍDRICO	7
5	INCENDIO FORESTAL	2
6	RESIDUOS SÓLIDOS	3
7	MINERÍA	1
8	EMISIONES ATMOSFÉRICAS	1
9	EROSIÓN DE SUELOS	2
10	VERTIMIENTOS	1
TOTAL		28

Grafico No. 5





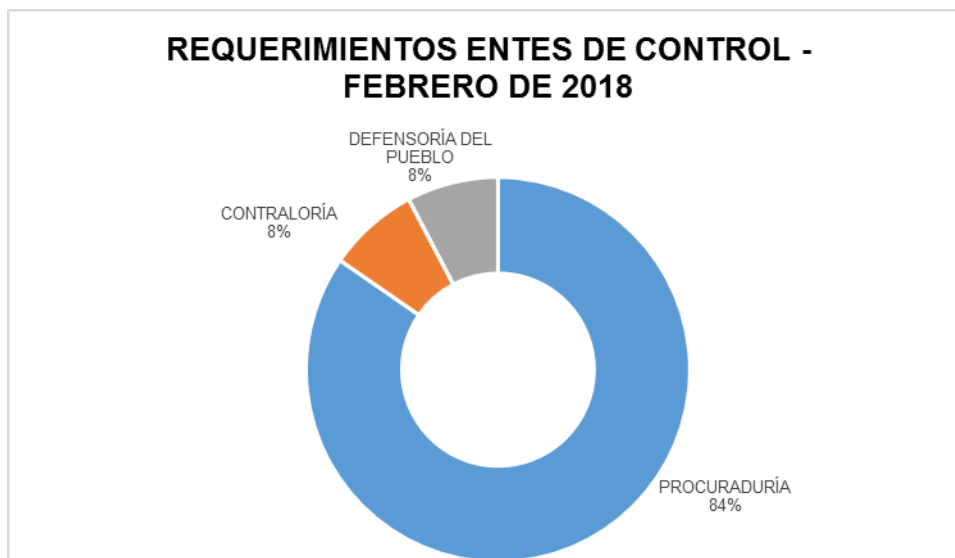
SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL

Una vez revisada la información reportada por la Oficina de Control Interno de la Corporación, se pudo verificar a 28 de Febrero de 2018 se recibieron **Trece (13)** documentos en los cuales se solicita la atención y/o información por parte de los Entes de Control.

Tabla No. 9

ENTIDAD	CRITERIO				TOTAL REGISTROS EN EL MES
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
PROCURADURÍA	7	0	3	1	11
CONTRALORÍA	1	0	0	0	1
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	0	0	1	0	1
TOTAL	8	0	4	1	13

Grafico No. 6



Se puede evidenciar en la Tabla No. 9 y Gráfico No. 6 que de los 13 requerimientos proferidos por los entes de control a corte 28 de Febrero de 2018, se ha dado respuesta a 8 registros equivalentes al 61,53% de eficiencia en la atención; así mismo, se indica que el 84% de los requerimientos provienen de la Procuraduría y equitativamente se reparte el 16% complementario entre la Contraloría y Defensoría del Pueblo.

Seguidamente se presenta la estadística de atención a los requerimientos de los entes de control descrita por áreas funcionales al interior de la Corporación, de acuerdo con la asignación realizada por la Oficina de Control Interno:

Tabla No. 10

ÁREA	CRITERIO				TOTAL REGISTROS EN EL MES
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	1	0	2	1	4
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	1	0	0	0	1
SECRETARIA GENERAL	1	0	0	0	1
SEDE TERRITORIAL SUR	0	0	1	0	1
OF. ASESORA JURÍDICA	0	0	1	0	1
REGISTROS COMPARTIDOS	4	0	0	0	4
TOTAL	7	0	4	1	12

NOTA No. 3: El registro ENT-657 de fecha 9 de Febrero de 2018, es una citación al Director General proferida por la Procuraduría Primera Delegada Vigilancia Administrativa que no requiere respuesta escrita y que por tal motivo cuenta como un ingreso en la tabla No. 9 pero que no se incluyó para efectos de la estadística objeto de la actual tabla.

Para finalizar este capítulo, a continuación se presenta la información detallada sobre el trámite de atención a cada uno de los requerimientos proferidos por los entes de control durante el mes de Febrero de 2018:

Tabla No. 11

No.	NOMBRE	ASUNTO	No. RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA DE VENCIMIENTO	OFICINA RESPONSABLE	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES	ALERTA/ESTADO
1	YENNYS CORONADO GIL- PROCURADURIA REGIONAL GUAJIRA	SOLICITUD DE INFORMACION	ENT-560 Y 561	6/02/2018	20/02/2018	GESTION AMBIENTAL - GREGORIA Y PLANEACION	SAL-549	9/02/2018	COMPARTIDO - ATENDIDO	Respondido
2	YENNYS CORONADO GIL- PROCURADURIA REGIONAL GUAJIRA	SOLICITUD DE INFORMACION	ENT-562	6/02/2018	20/02/2018	SECRETARIA GENERAL, JURIDICA (ERIKA - ALEXNAIDER)	SAL-673	20/02/2018	COMPARTIDO - ATENDIDO	Respondido
3	YENNYS CORONADO GIL- PROCURADURIA REGIONAL GUAJIRA	SOLICITUD DE INFORMACION	ENT-563	6/02/2018	20/02/2018	SECRETARIA GENERAL	SAL-512	8/02/2018	ATENDIDO	Respondido
4	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL AMBIENTAL Y AGRARIO	REITERO SOLICITUD - CIERRE LADRILLERA DEL CONFUSO	ENT-570	6/02/2018	27/02/2018	TERRITORIAL SUR			FUE REMITIDO A LA SEDE TERRITORIAL SUR PARA LA DEBIDA ATENCIÓN	Vencido
5	FERNANDO CARRILLO FLOREZ- PROCURADOR GENERAL DE LA NACION	CIRCULAR APLICACION DECRETO 1899 DE 2017 CENSO NACIONAL	ENT-606	7/02/2018	7/02/2018	ALTA DIRECCION		7/02/2018	PARA CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN: NO REQUIERE RESPUESTA	Respondido
6	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL AMBIENTAL Y AGRARIO	AUTO No 0738- MUERTE DE FLAMENCOS	ENT-611	7/02/2018	21/02/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	SAL-655	20/02/2018	ATENDIDO	Respondido

7	JORGE EDUARDO ARIZA ARIZA	CONTRALOR PROVINCIAL	ENT-625	8/02/2018	22/02/2018	GESTION AMBIENTAL Y LABORATORIO	SAL-572	15/02/2018	ATENDIDO	Respondido
8	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR-PROCURADOR 12 JUDICIAL AMBIENTAL Y AGRARIO	AUTO No 0992 DE 2017, INVESTIGACION A LA EMPRESA JUAN MIGUEL DE VENGOECHEA-RIO LAGARTO	ENT-638	9/02/2018	23/02/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL-PALOMINO			FUNCIONARIO RESPONSABLE: JORGE PALOMINO	Vencido
9	HETOR EDUARDO REALPE	PROCURADOR PRIMERO DELEGADO VIGILANCIA ADMINISTRATIVA	ENT-657	9/02/2018	23/02/2018	DIRECTOR		26/01/2018	CITACION: NO REQUIERE RESPUESTA ESCRITA	Atendido
10	RICHARD MORENO RODRIGUEZ-PROCURADOR DELEGADO	SOLICITUD INTERVENCION AUTORIDADES INDIGENAS - COMUNIDAD DIVIDIVI	ENT-683	14/02/2018	28/02/2018	JURIDICA			EN REUNION ACORDADA EN SALA DE JUNTAS SE LE ASIGNO A JURIDICA	Vencido
11	PATRICIA MARIA MEJIA ANAYA-PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	EXPEDIENTE IUC 2017-10152223	ENT-691	14/02/2018	16/02/2018	SECRETARIA GENERAL, COMUNICACIONES TALENTO HUMANO	SAL-567	15/02/2018	REGISTRO COMPARTIDO	Respondido
12	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR-PROCURADOR 12 JUDICIAL AMBIENTAL Y AGRARIO	CONCESION DE AGUAS EMPRESA AGROPECUARIA MONTREAL S.A.S. RIO TAPIAS	ENT-777	16/02/2018	18/05/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL			FUNCIONARIO RESPONSABLE: JORGE PALOMINO - ELIJUMAT MAZA	Próximo a vencer
13	SORAYA ESCOBAR ARREGOCES-DEFENSORIA DEL PUEBLO	INTERVENCION DEFENSORIAL JORNADA AL MUNICIPIO DE DIBULLA PROBLEMÁTICA-VULNERACION A SUS DERECHOS	ENT-983	26/02/2018	12/03/2018	AUTORIDAD Y ENRIQUE			FUNCIONARIO RESPONSABLE: ENRIQUE QUINTERO	Vencido

Tabla No. 12

Entidad / Criterio	Convenciones / Color
Procuraduría	
Contraloría	
Defensoría del Pueblo	
Respondido	
Vencido	
Próximo a vencer	

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con el propósito de consolidar adecuadamente y de manera oportuna la información correspondiente al universo real de PQRSD y Quejas Ambientales recibida por la Corporación en sus diferentes sedes, se hace necesario que desde la Territorial Sur se informe mensualmente y de forma puntual sobre la atención a las PQRSD y Quejas Ambientales asignadas y recibidas en esa sede ubicada en el



municipio de Fonseca – La Guajira, informe al cual deberán anexarse las matrices de trazabilidad de adoptadas en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

Igualmente se dará inicio a la consolidación de la información para ser ingresada al Sistema de Información Geográfico contratado por la Corporación, lo cual permitirá georeferenciar y mantener estadísticas actualizados los registros sobre las afectaciones ambientales e identificar los puntos críticos en mapas ambientales a partir de las denuncias y PQRSD interpuestas por la ciudadanía; sin embargo, para este propósito es necesario contar con la totalidad de la información, incluida la que es recepcionada en la sede Territorial ubicada en el municipio de Fonseca – La Guajira.

Se requiere que todos los registros pendientes a la fecha sean atendidos de manera inmediata para subsanar estas inconsistencias que pueden recabar en sanciones de tipo disciplinario.

Respecto a las Quejas Ambientales, es preciso manifestar que a la fecha sólo se han dado respuestas iniciales y se han practicado visitas técnicas de inspección y seguimiento; no obstante, se espera que en la medida que se avance en los procesos internos de análisis de la afectación se tomaran las medidas que deberán redundar en una respuesta de fondo al interesado.