



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

FECHA: Marzo 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 31 de Marzo 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 tercer 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 Marzo del año 2018, discriminadas por modalidad de petición, canal de recepción, tipo de atención y dependencia asignada para el trámite de atención. Además, se adelantó un análisis comparativo, análisis de acuerdo al contenido de las PQRSD, 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



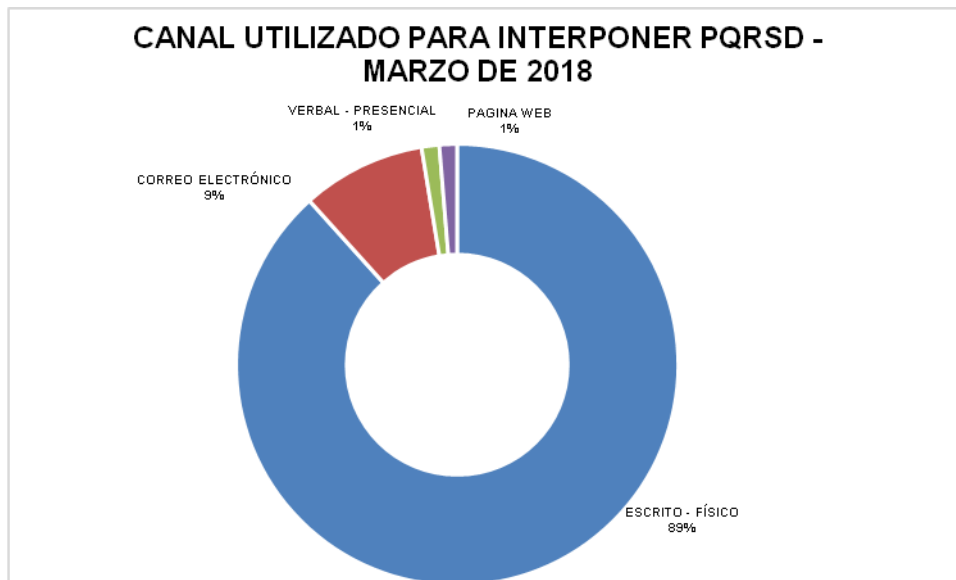
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD

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 Marzo 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 corte 31 de Marzo de 2018 la Corporación recepcionó y tramitó **Setenta y Siete (77)** 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	68
CORREO ELECTRÓNICO	7
VERBAL - PRESENCIAL	1
PAGINA WEB	1
TOTAL	77

Gráfico No. 1



Como se puede apreciar en la tabla y gráfico No. 1 el canal de comunicación mayormente utilizado por la ciudadanía al momento de interponer una PQRSD fue a través de escritos impresos presentados ante la Ventanilla Única para la respectiva radicación; en menor proporción fueron utilizados canales



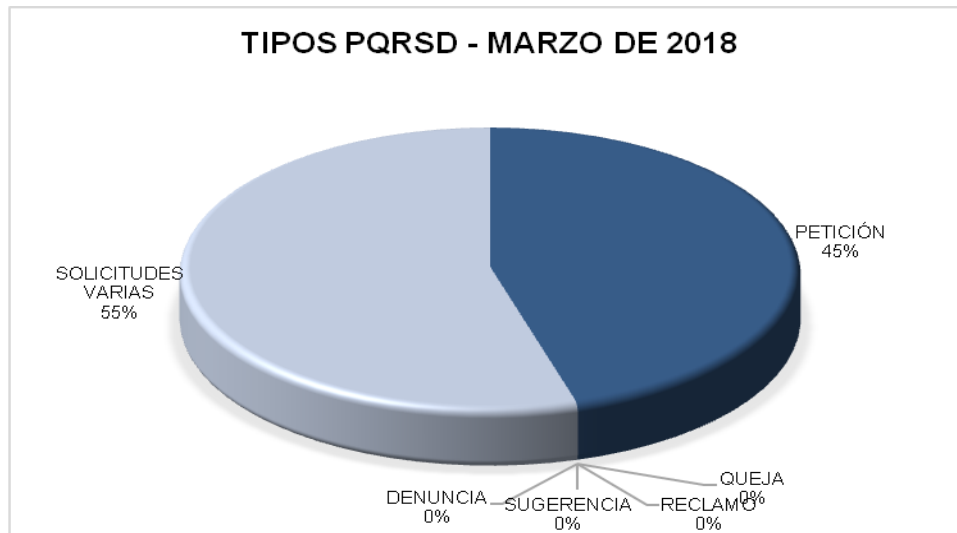


como el correo electrónico, la página web y las solicitudes verbales ante la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano.

Tabla No. 2

CONCEPTO	CANTIDAD
PETICIÓN	35
QUEJA	0
RECLAMO	0
SUGERENCIA	0
DENUNCIA	0
SOLICITUDES VARIAS	42
TOTAL	77

Grafico No. 2



De acuerdo a las modalidades de PQRSD definidas, en la tabla y grafico 2, respectivamente, los 77 registros que fueron interpuestos por la ciudadanía durante el mes de Marzo de 2018, se clasificaron de la siguiente manera: en 35 peticiones de información y/o consultas a esta entidad sobre asuntos afines a la naturaleza y funciones de la Corporación y 42 solicitudes de apoyo a diferentes situaciones como donaciones, 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 Marzo de 2018 se ha logrado dar respuesta a **Sesenta y Un (61)** registros, obteniendo una eficiencia del **79,22%**.

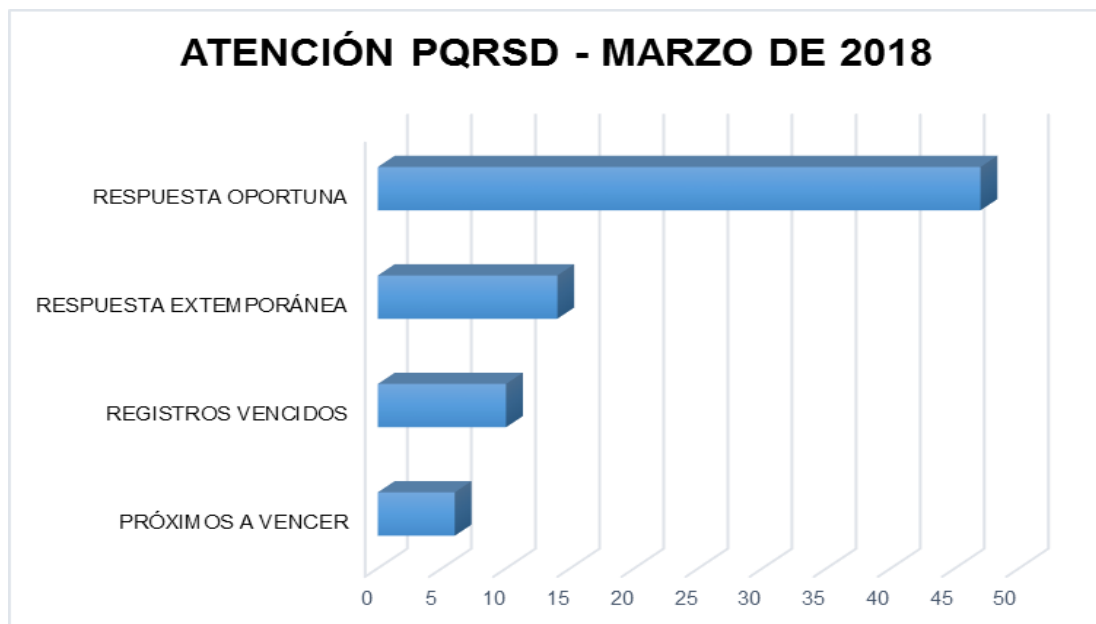


A continuación, se presenta la tabla No. 3 en la cual se ilustra la cantidad de PQRSD recibidas y la dinámica respecto a la atención por parte de cada área asignada durante el mes de Marzo de 2018.

Tabla No. 3

ÁREA	CRITERIO				TOTAL REGISTROS EN EL MES
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	25	9	2	5	41
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	9	1	8	1	19
SECRETARIA GENERAL	2	2	0	0	4
OF. ASES. DE PLANEACIÓN	6	0	0	0	6
OF. ASES. JURÍDICA	1	1	0	0	2
TERRITORIAL SUR	0	0	0	0	0
OF. COMUNICACIONES	4	1	0	0	5
TOTAL	47	14	10	6	77

Grafico No. 3



Como se puede apreciar en la Tabla y Grafico No. 3, durante el mes de Marzo de 2018 se logró dar respuesta a 60 registros PQRSD que corresponden al 77,92% de eficiencia en la respuesta a la parte interesada; mientras que existen 17 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	ESTADO
1	REINALDO AGUILAR EPIEYU	SOLICITUD DE INFORMACION RELACIONADA CON LA EXPLOTACION DE MATERIALES PARA EL 'PROYECTO MEJORAMIENTO GESTION PREDIAL, SOCIAL Y AMBIENTAL DE LA VIA MAYAPO	ENT-1100	02/03/2018	AUTORIDAD	ESTA PETICIÓN LLEGÓ COMO COPIA A MANERA DE INFORMACIÓN - EL DÍA 28 DE MARZO LA DRA FANNY SOLICITÓ RECORDARLE LA ATENCIÓN A ESTA COMUNICACIÓN DE ACUERDO CON NUESTRAS COMPETENCIAS - ALERTA ENVIADA EL 12 DE ABRIL DE 2018	Vencido
2	BONOVENTO PUSHAINA	SOLICITUD DE REPARACION DE MOLINO EN LA COMUNIDAD TOLOPANAKAT	ENT-1135	05/03/2018	GESTION	SE ENVIÓ ALERTA EL DÍA 28 DE MARZO DE 2018 - SE COLGÓ RESPUESTA EQUIVICADA SAL-1179 DE FECHA 16 DE MARZO DE 2018	Vencido
3	OLIVELIO RODRIGUEZ	SOLCITUD DE INFORMACION HOSTALES PALOMINO	ENT-1266	08/03/2018	AUTORIDAD	ALERTA ENVIADA EL 28 DE MARZO DE 2018 - SE REITERÓ ALERTA EL 12 DE ABRIL 2018 - EL 13 DE ABRIL SE ENCOTRÓ PROYECTADA PARA LA FIRMA DEL DIRECTOR GENERAL	Vencido
4	ISRAEL BALLESTEROS	SOLICITUD DE COPIAS	ENT-1322	12/03/2018	AUTORIDAD	ALERTA ENVIADA EL 12 DE ABRIL DE 2018	Vencido
5	JOSE MARIA MORENO	SOLICITUD SOBRE LICENCIAS AMBIENTALES	ENT-1411	14/03/2018	AUTORIDAD	ALERTA ENVIADA EL 12 DE ABRIL DE 2018	Vencido
6	JUAN PABLO OROZCO	SOLICITUD DE INFORMACION DE EPMRESA AUTORIZADAS PARA PRSENTACION DE SERVICIOS AMBIENTALES	ENT-1389	14/03/2018	AUTORIDAD* - GESTIÓN	ALERTA ENVIADA EL 28 DE MARZO DE 2018 - ALERTA ENVIADA EL 12 DE ABRIL DE 2018	Vencido
7	MARIA DANIELA DE LA ROSA	DERCHO DE PETICION DE INFOPRMACION	ENT-1454-1455	15/03/2018	AUTORIDAD	ALERTA ENVIADA EL 13 DE ABRIL DE 2018	Vencido
8	MANUEL QUINTANA EPIAYU	SOLICITUD DE APOYO DE AGUA	ENT-1513	20/03/2018	GESTION	NO REGISTRA RESPUESTA AL INTERESADO	Vencido



9	WILSON MENDOZA	SOLICITUD DE INFORMACION DE GENERADORES DE RESIDUOS SOLIDOS	ENT-1504	20/03/2018	AUTORIDAD	ALERTA ENVIADA EL 13 DE ABRIL DE 2018	Vencido
10	JOSE LOPEZ	SOLICITUD DE LICENCIA AMBIENTAL OTORGADA A LA EMPRESA LA MACUIRA	ENT-1489	20/03/2018	AUTORIDAD	EL 13 DE ABRIL SE VERIFICÓ EN SICO Y NO SE ENCONTRO DOCUMENTO COLGADO	Vencido
11	SOL INES MAZILLI	SOLICITUD DE CHA EDUCATIVAS	ENT-1639	23/03/2018	ED AMBIENTAL		Próximo a vencer
12	MAYELIS PINZON ESCUDERO	SOLICITUD DE UNIDAD MOVIL Y CHARLAS	ENT-1650	26/03/2018	ED AMBIENTAL		Próximo a vencer
13	RAFAEL- EPEIYU	SOLICITUD DE PLANTAS FRUTALES	ENT-1671	26/03/2018	GESTION		Próximo a vencer
14	CLENTAPUSAHINA	SOLICITUD DE PMA DEL PARQUE EOLICO JEPIRACHI E INFORMES DESEGUMIENTOS	ENT-1662	26/03/2018	AUTORIDAD	ALERTA ENVIADA EL 13 DE ABRIL DE 2018	Próximo a vencer
15	CARLOS ANDRES QUIZA	SOLICITUD INFORMACION DE LA EJECUCION DE ACCIONES ALINEADAS AL PMC DESDE 2009	ENT-1716	27/03/2018	GESTION		Próximo a vencer
16	MONICA LILIANA LORDUY	SOLICITUD DE CAPACITACION	ENT-1726	27/03/2018	ED AMBIENTAL		Próximo a vencer

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

QUEJAS AMBIENTALES EN EL MES DE MARZO DE 2018.

En lo que respecta al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales para el mes de Marzo de 2018 la Corporación registró un total de 43 reportes por presuntas afectaciones al ambiente, universo del cual se tiene reporte de la atención al 81,40% 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	33	1	1	1	35
2	SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	2	0	0	0	2





3	SEDE TERRITORIAL SUR	0	1	5	0	6
TOTAL		34	2	6	1	43

Como se puede apreciar, se logró dar atención a 36 registros del total de 43 casos denunciados por la ciudadanía, lo que representa el 83,72% de eficiencia en la atención de quejas ambientales para el mes de Marzo de 2018.

Es preciso indicar que existen 7 registros que surten el trámite de atención, entre los cuales 2 corresponden a la Subdirección de Autoridad Ambiental y mientras que 5 fueron asignados a la sede Territorial Sur, en este último caso no se conocen las acciones adelantadas dado que desde esa unidad administrativa de la Corporación no se ha rendido información pertinente que permita conocer el estado real de cada queja ambiental asignada.

Bajo este contexto, a continuación se presenta la relación de Quejas Ambientales recibidas durante el mes de Marzo de 2018 y que a la fecha se encuentran pendientes por atender en el periodo reportado:

Tabla No. 6

RELACIÓN QUEJAS AMBIENTALES PENDIENTES - MARZO DE 2018							
ITEM	NOMBRE	RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA VENCIMIENTO	ASUNTO	ÁREA ASIGNADA	ESTADO / OBSERVACIÓN
1	ANONIMO	ENT-1247	08/03/2018	03/04/2018	DENUNCIA TALA DE ARBOLES DE MAS DE 100 AÑOS EN EL PASO LA YAYA IGUARANES	TERRITORIAL	VENCIDO
2	ESNEIDER PINTO	ENT-1262	08/03/2018	03/04/2018	DENUNCIA QUE INCENDIO FORESTAL HA CONSUMIDO MAS DE 200 HECTAREAS EN EL SECTOR DE LAS PAVA - EN BARRANCAS	TERRITORIAL	EL DÍA 12 DE ABRIL DE 2018 EL FUNCIONARIO ANDRYS MENDOZA ENVIÓ NOTIFICACIÓN VIA CORREO ELECTRÓNICO INFORMADO QUE LA VISITA SE REALIZARÁ EL DÍA MARTES 17 DE ABRIL DE 2018
3	JOSÉ GONZALEZ	ENT-1334	12/03/2018	04/04/2018	SE ESTA PRESENTANDO UNA TALA DE BOSQUE EN LA CUENCA DE LA QUEBRADA DE SAN PEDRO	TERRITORIAL	VENCIDO
4	AMARIO OROZCO MARTINEZ	ENT-1381	14/03/2018	09/04/2018	QUEMAS DESCONTROLADAS POR PARTE DE PARCELEROS EN EL ÁREA DE LO QUE ERA LA FINCA TORCOROMA - TALAS SIN NINGUN CONTROL EN LA QUEBRADA ANDREA	AUTORIDAD	VENCIDO - SE TRATA DE UNA REITERACIÓN CON RESPECTO A LA ENT-188 A LA CUAL SE PRACTICÓ VISITA Y SE PROFIRIÓ INFORME INT-1035 DE FECHA 20 DE MARZO DE 2018 - NO SE HA NOTIFICADO AL QUEJOSO





5	ESNEIDER PINTO	ENT-1533	20/03/2018	12/04/2018	TALA Y QUEMA ILEGAL MASIVA EN EL SECTOR DE LAS PAVAS, VEREDA SAN PEDRO (RIO PALOMINO)	TERRITORIAL	RELACIONADA CON LA QUEJA AMBIENTAL ENT-1262 DE FECHA 8 DE MARZO DE 2018 - LA CONTRATISTA LUZ DARY BOTELLO EL 22 DE MARZO INFORMÓ QUE A ESTA QUEJA REITERATIVA SE ORDENÓ PRACTICAR VISITA - EL DÍA 12 DE ABRIL DE 2018 EL FUNCIONARIO ANDRYS MENDOZA ENVÍO NOTIFICACIÓN VIA CORREO ELECTRÓNICO INFORMADO QUE LA VISITA SE REALIZARÁ EL DÍA MARTES 17 DE ABRIL DE 2018
6	ASOCPAA	ENT-1698	26/03/2018	18/04/2018	DENUNCIA PLANES PARA DESARROLLAR MINERÍA ILEGAL POR PARTE DE PERSONAS INDEPENDIENTES	AUTORIDAD	PROXIMO A VENCER
7	FABIAN HERNAN GONZALO TORRES CARRILLO - DIRECTOR DE ASUNTOS AMBIENTALES Y SECTORIALES MINAMBIENTE	ENT-1763	28/03/2018	20/04/2018	ACCIONES DE CUMPLIMIENTO SENTENCIA 200013121001201400033-00 RESGUARDO INDIGENA NUEVO ESPINAL - EVIDENCIAS DE LA EXPLOTACIÓN ILÍCITA DE MINERALES. VISITA DEL 15 DE MARZO DE 2016	TERRITORIAL	SE TRASLADÓ A TERRITORIAL SUR EL DÍA 2 DE ABRIL DE 2018 - PRÓXIMO A VENCER

NOTA 2: La Sede Territorial Sur no envió reporte de quejas ambientales para el mes de Marzo de 2018; Así las cosas, es importante decir que no se tiene reporte de esa sede durante el primer trimestre de 2018, o sea que no se han recibido los reportes mensuales en la presente vigencia.

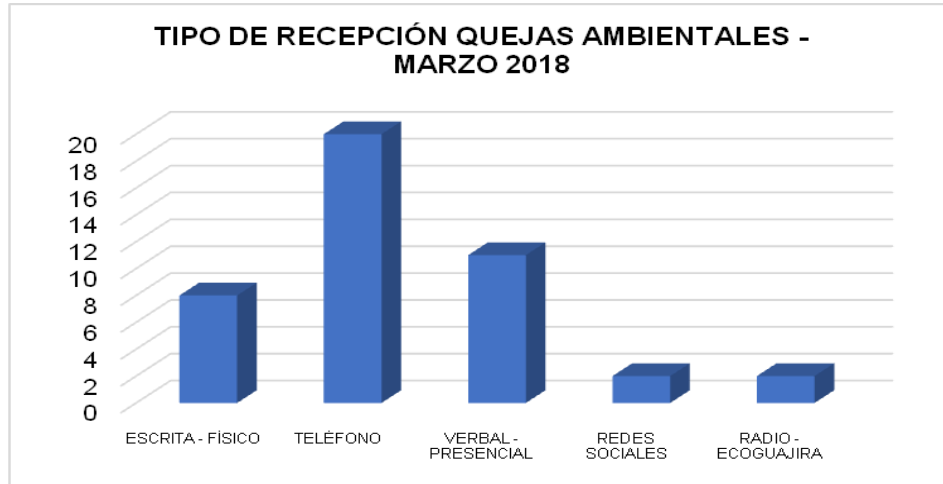
A continuación, se presenta una estadística sobre los canales frecuentados para interponer las quejas ambientales antes descritas:

Tabla No. 7

ITEM	TIPO RECEPCIÓN	CANTIDAD
1	ESCRITA – FÍSICO	8
2	TELÉFONO	20
3	VERBAL - PRESENCIAL	11
4	REDES SOCIALES	2
5	RADIO - ECOGUAJIRA	2
TOTAL		43



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 verbales y las quejas escritas; en menor proporción se recibieron quejas a través de las redes sociales y la prensa escrita y hablada.

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 los Incendios Forestales, la Tala Urbana y Deforestación de Bosques, Afectación de Fauna, Minería y los Conflictos por Ocupación de Cauce son las afectaciones más recurrentes en municipios como Barrancas, Dibulla y Riohacha. A continuación, se presenta una estadística específica por tipos de afectaciones:

Tabla No. 8

ITEM	AFECTACIONES AMBIENTALES	CANTIDAD
1	TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUES	7
2	FAUNA SILVESTRE	5
3	OLORS AFENSIVOS	3
4	OCUPACIÓN DE CAUCE / USO DEL RECURSO HÍDRICO	5
5	INCENDIO FORESTAL	9
6	RESIDUOS SÓLIDOS	2
7	MINERÍA	6
8	EROSIÓN DE SUELOS	2
9	VERTIMIENTOS	4
TOTAL		43

Gráfico No. 5

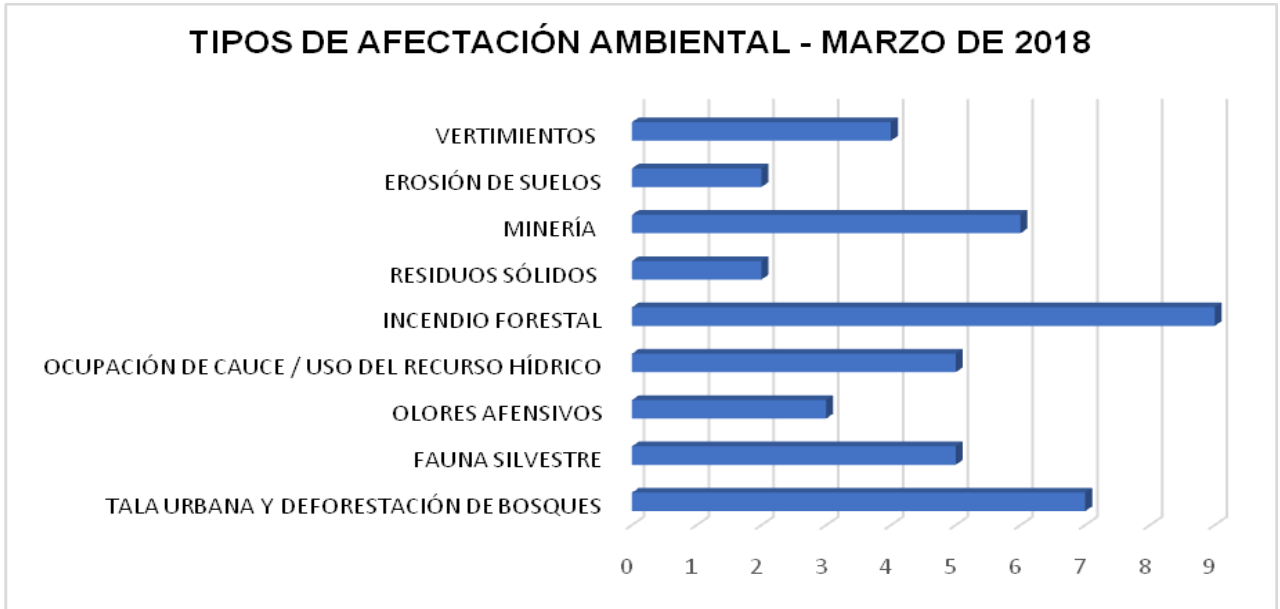
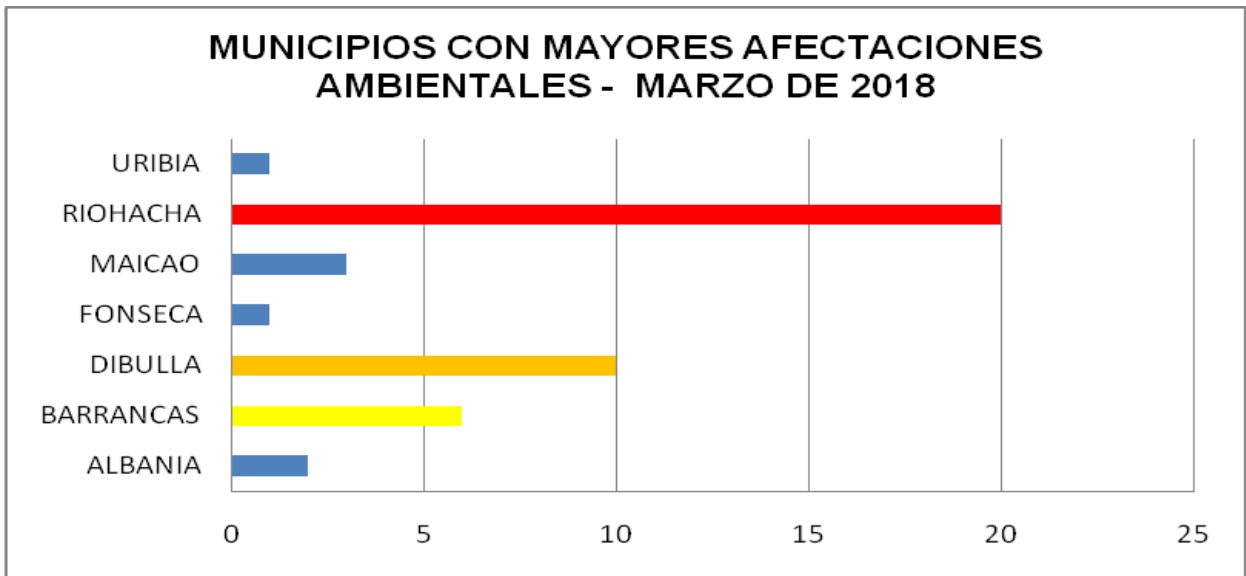


Gráfico No. 6



NOTA No. 3: Se anexa relación de Quejas Ambientales del mes de Marzo de 2018 para un mayor detalle.

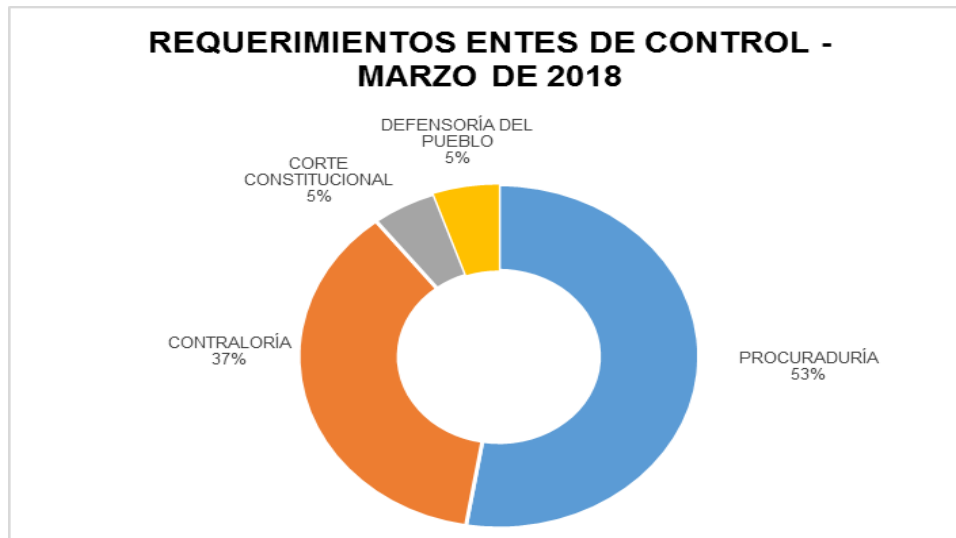
SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL

Una vez revisada la información reportada por la Oficina de Control Interno de la Corporación, se pudo verificar a al mes de Marzo de 2018 se recibieron **Diecinueve (19)** 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	5	2	3	0	10
CONTRALORÍA	4	3	0	0	7
CORTE CONSTITUCIONAL	1	0	0	0	1
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	1	0	0	0	1
TOTAL	11	5	3	0	19

Grafico No. 7



Se puede evidenciar en la Tabla No. 9 y Grafico No. 7 que de los 19 requerimientos proferidos por los Entes de Control durante el mes de Marzo de 2018, se ha dado respuesta a 11 registros equivalentes al **84% de eficiencia en la atención**; así mismo, se indica que el 53% de los requerimientos provienen de la Procuraduría, el 37% correspondió a requerimientos proferidos por la Contraloría, mientras que equitativamente se reparte el 10% complementario entre la Corte Constitucional y la Defensoría del Pueblo.



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 Marzo de 2018:

Tabla No. 10

No.	NOMBRE	ASUNTO	No. RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA DE VENCIMIENTO	OFICINA RESPONSABLE	OBSERVACIONES	ALERTA/ESTADO
1	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL Y AGRARIO	SEGUIMIENTO PROBLEMA ALCANTARILLADO SAL-4224 DEL 2-11-17	ENT-1158	5/03/2018	20/03/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	PENDIENTE	Vencido
2	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL Y AGRARIO	SOLICITUD D E INFORME SOBRE SITIO DE DISPOSICION BASURAS RIOHACHA	ENT-1159	5/03/2018	20/03/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL - E. QUINTERO	OK	Respondido
3	JOSE GREGORIO COTES AROCA- CONTRALOR PROVINCIAL	SOLICITUD DE INFORMACION	ENT-1203	7/03/2018	9/03/2018	JURIDICA, JULIO CURVELO Y ERIKA PAEZ	ENVIADA POR CORREO D ELA DRA MARIA JOSE	Respuesta Extemporánea
4	JORGE EDUARDO ARIZA ARIZA- CONTRALOR PROVINCIAL	NOTIFICACION POR AVISO PAS 003-2018	ENT-1204	7/03/2018	28/03/2018	SECRETARIA GENERAL EDER, TULIO	OK	Respuesta Extemporánea
5	BIELKA REDONDO ORTIZ- PROFESIONAL UNIVERSITARIO	IUS-2017-537016 IUC D-2017-62-949739 CONTRATO 133 DE 2014	ENT-1290	9/03/2018	16/03/2018	GESTION AMBIENTAL- MANUEL MANJARREZ Y JURIDICA	SE ENTREGO EN FISICO	Respondido
6	ANDREEE VIANS GARCES- PROCURADURIA GRAL DE LA NACION	SOLICITUD DE INFORMACION	ENT-1304	12/03/2018	27/03/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	OK	Respuesta Extemporánea
7	MARTHA SACHICA MENDEZ SECRETARIA GENERAL CORTE CONSTITUCIONAL	ACCION DE TUTELA MARY LUZ URIANA IPUANA	ENT-1351	13/03/2018	28/03/2018	AUTORIDAD, JURIDICA - TERRITORIAL SUR	OK	Respondido
8	DIEGO ALBERTO OSPINA GUZMAN- CONTRALORIA GENERAL D ELA NACION	SOLICITUD DE INFORMACION REPRESA RIO RANCHERIA	ENT-1420	14/03/2018	22/03/2018	AUTORIDAD, TERRITORIAL, PLANEACION, GESTION, LABORATORIO, SECRETARIA GENERAL	SE SOLICITO PRORROGA	Respondido
9	VICTOR HUGO PINZON BARRERA- PROCURADURIA GRAL DE LA NACION	SOLICITUD DE INFORMACION	ENT-1425	15/03/2018	3/04/2018	SECRETARIA GENERAL Y TULIO	OK	Respondido



10	SORAYA ESCOBAR ARREGOCES-DEFENSORA DEL PUEBLO	INVITACION AUDIENCIA -S-MORTALIDAD POR DESNUTRICION	ENT-1436	15/03/2018	2/04/2018	DIRECION	INVITACION ASISTIO EL DIRECTOR	Respondido
11	ANDREEE VIANS GARCES-PROCURADURIA GRAL DE LA NACION	SOLICITUD DE INFORMACION	ENT-1477	16/03/2018	4/04/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	ESTA DOS VECES TIENE ENTRADA CON EL 1304 Y 1477	Respuesta Extemporánea
12	LUIS FCO BALAGUERA BARACALDO-CONTRALORIA DELEGADA MEDIO AMBIENTE	SOLICITUD DE INFORMACION-RECURSOS NATURALES	ENT-1483	16/03/2018	4/04/2018	GESTION AMBIENTAL, GREGORIA, CURVELO, AUTORIDAD, QUINTERO, PLANEACION YOVANNY	ENVIADA POR CORREO D ELA DRA MARIA JOSE	Respuesta Extemporánea
13	DIEGO ALBERTO OSPINA GUZMAN-CONTRALORIA GENERAL D ELA NACION	SOLICITUD DE INFORMACION REPRESA RIO RANCHERIA	ENT-1519	20/03/2018	27/03/2018	PLANEACION, SECRETARIA GENERAL, GESTION, YHOVANNY, EDER, OLGA, GREGORIA, TERRITORIAL, AUTORIDAD	ESTA DOS VECES TIENE ENTRADA CON EL 1420 Y 1519 . SE SOLICITO PRORROGA	Respondido
14	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR-PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL Y AGRARIO	REMISION QUEJA DE PEDRO MARTINEZ ACOSTA CONTRA PROMIGAS	ENT-1520	20/03/2018	12/04/2018	AUTORIDAD - QUINTERO	PENDIENTE	Vencido
15	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR-PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL Y AGRARIO	SU OFICIO SAL-970 DEL 12-03-18	ENT-1526	20/03/2018	5/04/2018	AUTORIDAD - ELIUMATH	PENDIENTE	Vencido
16	LUIS FCO BALAGUERA BARACALDO-CONTRALORIA DELEGADA MEDIO AMBIENTE	SOLICITUD INFORMACION PLAN NACIONAL DE DESARROLLO Y LAS ESTRATEGIAS REGIONALES EN MATERIA AMBIENTAL	ENT-1562	21/03/2018	28/03/2018	PLANEACION, SECRETARIA GENERAL, GESTION, EDER, GREGORIA, OLGA	SE SOLICITO PRORROGA CON SAL-1215 DEL 27-03-18	Respondido
17	IDALINA SOLANO OSPINO	SOLICITUD DE INFORMACION-LICENCIA CONTRATO 210 DE 2015	ENT-1566	21/03/2018	6/04/2018	AUTORIDAD Y PALOMINO	OK	Respondido
18	MARIO CORTES ROJAS-CONTRALORIA DELEGADA PARA EL MEDIO AMBIENTE	SOLICITUD INFORMACION AG18	ENT-1590	21/03/2018	28/03/2018	JURIDICA, PLANEACION, EDER ACUÑA, LUIS GUERRA	OK	Respondido
19	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR-PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL Y AGRARIO	SLICITUD INFORMACION CUMPLIMIENTO PLANES ORDENAMIENTO TERRITORIAL	ENT-1720	27/03/2018	12/04/2018	PLANEACION	OK	Respondido



Tabla No. 11

Entidad / Criterio	Convenciones / Color
Procuraduría	Azul
Contraloría	Amarillo
Defensoría del Pueblo	Gris
Corte Constitucional	Marrón
Respondido	Verde
Vencido	Rosa

CONSIDERACIONES GENERALES

Teniendo en cuenta el Fortalecimiento de la Autoridad Ambiental es preciso indicar que se percibe una mejoría en lo que corresponde a la atención de las Quejas Ambientales que mes a mes se viene registrando y que constantemente se atienden; sin embargo, es prudente señalar que se deben mejorar algunos aspectos para alcanzar la total eficiencia en la atención a las denuncias ciudadanas sobre las presuntas afectaciones al ambiente; en este sentido, la precariedad logística para el desplazamiento a los sitios presuntamente afectados a limitado el cumplimiento de los tiempos específicos para la realización de visitas técnicas, las cuales deben ajustarse a la programación de un vehículo en la sede principal y otro más en la sede territorial.

El déficit logístico para el desplazamiento ha generado que para la sede principal el vehículo dispuesto para el desplazamiento deba ser compartido para el seguimiento y control que requieren ser realizados por funcionarios de otros grupos de trabajo al interior de sede; en el mismo sentido, en la sede territorial se ha venido designado el vehículo a cada funcionario una vez por semana para que realice las diligencias de inspección que les han sido asignadas, generando incumplimientos para algunas quejas ambientales que deben ser reprogramadas por falta de vehículo o de tiempo para cumplirlas.

No obstante, en términos generales para la presente vigencia se ha incrementado el índice de atención a las Quejas Ambientales que para el mes de Marzo de 2018 se encuentra en 81,40%.

En lo que respecta a las PQRSD, se ha percibido un comportamiento similar al del año anterior, lo cual indica que no se ha podido cumplir eficientemente con el 100% de los registros que son asignados a las diferentes áreas. Así mismo, es preciso señalar que áreas como Planeación, Secretaría General, Comunicaciones y Jurídica, son las que menor número de registros tienen asignados pero inversamente son las que mayor esmero han demostrado para el cumplimiento de las mismas.

Es preciso que áreas como la Subdirección de Gestión Ambiental y Autoridad Ambiental retomen el cumplimiento de las PQRSD que les fueron asignadas y que desde la Territorial Sur se permita conocer la gestión PQRSD y Quejas Ambientales directamente recibidas y asignadas desde la sede Principal.





Por último, es necesario informar que los registros de Quejas Ambientales no se han estado ingresado al Sistema de Información Geográfico de la Corporación en razón a que no existe la opción que permita crear los registros en la plataforma.

RECOMENDACIONES

1. Con la finalidad de mejorar la capacidad operativa de atención a las Quejas Ambientales, es necesario que se realicen las gestiones administrativas para dotar los medios logísticos que permitan mejorar los tiempos en los desplazamientos para inspeccionar y valorar las presuntas afectaciones al ambiente que son denunciadas por la ciudadanía.
2. Adoptar la modificación y socializar el procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales, además de socializar nuevamente las directrices para la atención de PQRSD, lo cual permita dar el pleno y total cumplimiento a las mismas.
3. Tomar medidas para que desde la Territorial Sur se permita conocer la gestión PQRSD y Quejas Ambientales directamente recibidas y asignadas desde la sede Principal
4. Ajustar en el SIG la herramienta que permita ingresar los registros de Quejas Ambientales y así poder dar origen a uno de los mapas temáticos que sean dispuestos para el acceso público.

