



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

FECHA: Mayo 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 Mayo 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 Mayo 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 91.7 (Riohacha) y 94.7 en horario de 5:00 am - 5:30 am (San Juan del Cesar) |





**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD
MAYO DE 2018**

La fuente para la elaboración del presente informe obedece a las Matrices de Trazabilidad de PQRSD y Quejas Ambientales en la sede principal y sede territorial sur; 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 31 Mayo de 2018 la Corporación recepcionó y tramitó **Ochenta y Cinco (85)** PQRSD, de las cuales **Cinco y Dos (52)** fueron recepcionadas en la sede principal y **Treinta y Cuatro (34)** en la sede territorial, motivo por el cual a continuación se presentan estadísticas específicas de cada sede y al final del capítulo se hace una generalidad para determinar la eficiencia y efectividad en la atención de las PQRSD que son interpuestas por la ciudadanía a través de los diferentes canales habilitados por la Corporación.

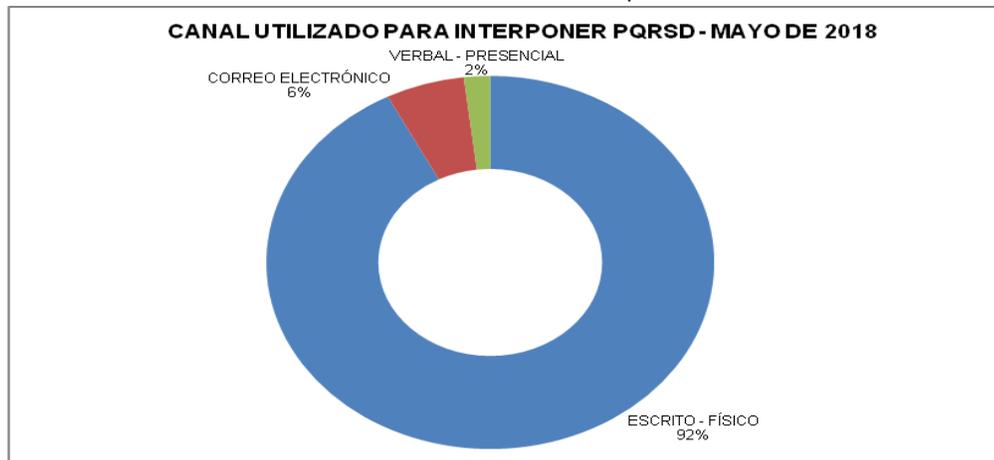
Tabla No. 1.

Canales de Información Utilizados para Interponer PQRSD- **Sede Principal** - Mayo de 2018

| CANAL | CANTIDAD |
|---------------------|-----------|
| ESCRITO – FÍSICO | 48 |
| CORREO ELECTRÓNICO | 3 |
| VERBAL – PRESENCIAL | 1 |
| TOTAL | 52 |

Gráfico No. 1

Estadística Sede Principal



Como se puede apreciar en la tabla y gráfico No. 1, respectivamente, 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



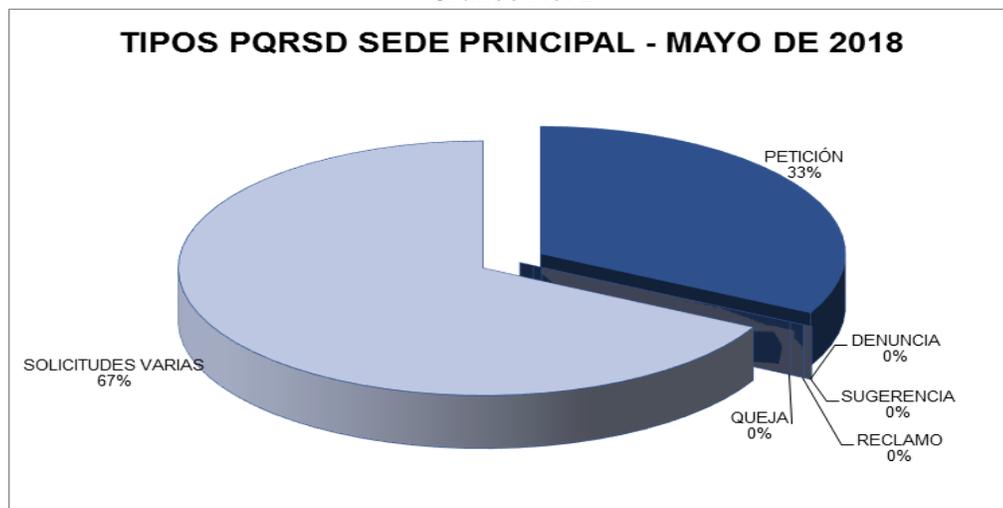


fueron utilizados canales como el correo electrónico y las solicitudes verbales ante la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano.

Tabla No. 2
Tipo de PQRSD Recepcionados en la **Sede Principal** - Mayo de 2018

| CONCEPTO | CRITERIO | | | | TOTAL |
|--------------------|--------------------|------------------------|--------------------|-------------------|-----------|
| | RESPUESTA OPORTUNA | RESPUESTA EXTEMPORÁNEA | REGISTROS VENCIDOS | PRÓXIMOS A VENCER | |
| PETICIÓN | 10 | 3 | 2 | 2 | 17 |
| QUEJA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUDES VARIAS | 34 | 0 | 1 | 0 | 35 |
| TOTAL | 44 | 3 | 3 | 2 | 52 |

Gráfico No. 2



De acuerdo a las modalidades de PQRSD definidas, en la tabla y gráfico 2, respectivamente, los 52 registros que fueron interpuestos por la ciudadanía durante el mes de Mayo de 2018, se clasificaron de la siguiente manera: en 17 peticiones de información y/o consultas a esta entidad sobre asuntos afines a la naturaleza y funciones de la Corporación y 35 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 Mayo de 2018, la sede principal ha logrado dar respuesta a **Cuarenta y Siete (47)** registros, obteniendo una eficiencia del **90,38%**.

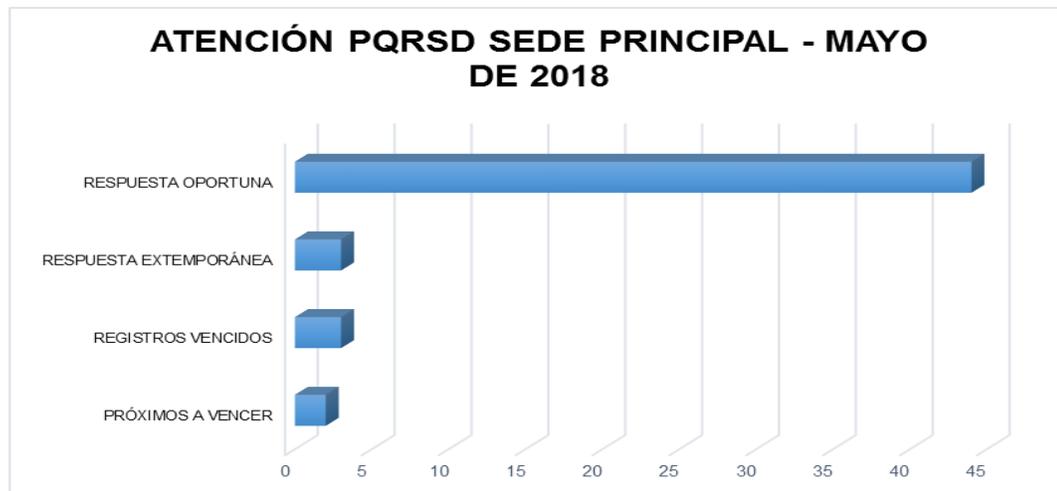


A continuación, se presenta la tabla No. 3 en la cual se ilustra la cantidad de PQRSD recibidas en la sede principal de la Corporación y la dinámica respecto a la atención por parte de cada área asignada durante el mes de Mayo de 2018:

Tabla No. 3

| GESTIÓN PQRSD - SEDE PRINCIPAL - MAYO DE 2018 | | | | | |
|--|---------------------------|-------------------------------|---------------------------|--------------------------|----------------------------------|
| ÁREA | CRITERIO | | | | TOTAL REGISTROS EN EL MES |
| | RESPUESTA OPORTUNA | RESPUESTA EXTEMPORÁNEA | REGISTROS VENCIDOS | PRÓXIMOS A VENCER | |
| SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL | 30 | 0 | 1 | 1 | 32 |
| SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL | 5 | 2 | 2 | 1 | 10 |
| ASESOR DIRECCIÓN | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| OF. ASES. DE PLANEACIÓN | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| OF. ASES. JURÍDICA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TERRITORIAL SUR | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| OF. COMUNICACIONES | 6 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| COMPARTIDAS | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| TOTAL | 44 | 3 | 3 | 2 | 52 |

Gráfico No. 3



Como se puede apreciar en la Tabla y Gráfico No. 3, respectivamente, durante el mes de Mayo de 2018, la sede principal de la Corporación logró dar respuesta a 47 registros PQRSD que corresponden al 90,38% de eficiencia en la atención a la parte interesada; mientras que existen 5 registros que actualmente surten el trámite interno de respuesta los cuales se describen a continuación:

Tabla No. 4

| ITEM | NOMBRE CLIENTE | ASUNTO | RADICADO | FECHA INGRESO | AREA ASIGNADA | OBSERVACIÓN | ESTADO |
|------|------------------------|--|----------|---------------|---------------|--|------------------|
| 1 | MARCO ANTONIO OROZCO | SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE CAÑAVERALES | ENT-2701 | 03/05/2018 | GESTIÓN | INICIALMENTE ASIGNADO A LA SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL Y DE ALLI REMITIDO A LA TERRITORIAL, ESTA ÚLTIMA REASIGNÓ A LA SUBD DE GESTIÓN AMBIENTAL EL DÍA 8 DE MAYO DE 2018 - ALERTA EL 23 DE MAYO DE 2018, FUE REITERADADA BAJO No. 3027 DE FECHA 16 DE MAYO - ALERTA EL 24 DE MAYO DE 2018 - REMITIDO POR ADRIÁN EL 28 DE MAYO DE 2018 Y ALERTADO AL INGENIERO SAMUEL ESE MISMO DÍA. | Vencido |
| 2 | GABRIEL CABRALES | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION | ENT-2921 | 10/05/2018 | AUTORIDAD | EN PROCESO | Vencido |
| 3 | MANUELA CRISTINA MOVIL | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION | ENT-3002 | 16/05/2018 | AUTORIDAD | EN PROCESO | Vencido |
| 4 | MICAELA BARROS | SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE CANAL DEL ROBLE | ENT-3122 | 21/05/18 | AUTORIDAD | ALERTA ENVIADA EL 7 DE JUNIO DE 2018 | Próximo a vencer |
| 5 | CARMEN IBARRA | INFORMACION SOBRE VENTA LOTE | ENT-3424 | 30/05/2018 | GESTION | EN PROCESO | Próximo a vencer |

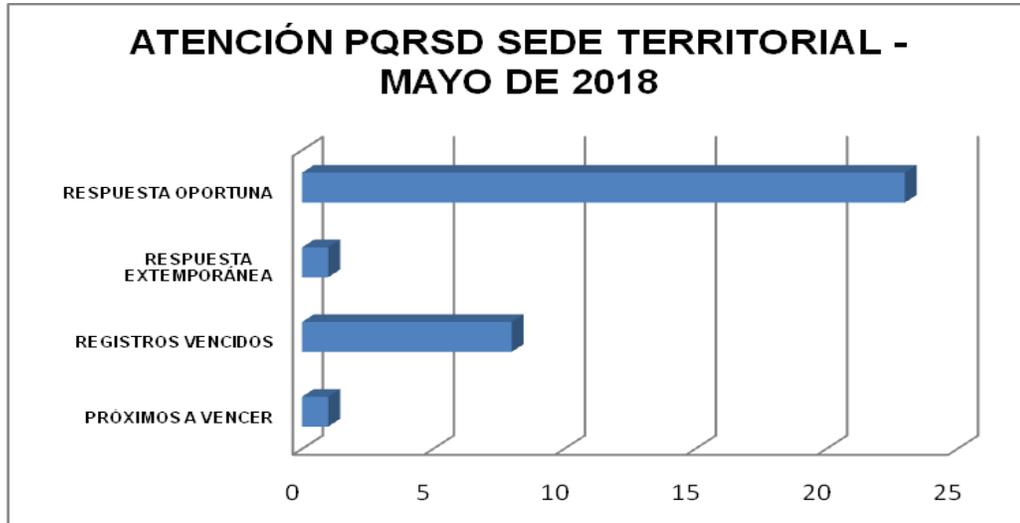
NOTA 1: Se anexa Matriz de Trazabilidad PQRSD de la sede Principal correspondiente al mes de Mayo de 2018.

En lo que respecta a la sede Territorial Sur es preciso indicar que el 5 de Junio de 2018, a través del correo electrónico se recibió reporte de la matriz de trazabilidad de las PQRSD tramitadas en esa territorial de la Corporación, la cual arrojó la siguiente información estadística de la gestión adelantada durante el periodo reportado:

Tabla No. 5

| GESTIÓN PQRSD - SEDE TERRITORIAL - MAYO DE 2018 | | | | | |
|--|--------------------|------------------------|--------------------|-------------------|-----------------------|
| TIPO PQRSD | CRITERIO | | | | TOTAL PQRSD EN EL MES |
| | RESPUESTA OPORTUNA | RESPUESTA EXTEMPORÁNEA | REGISTROS VENCIDOS | PRÓXIMOS A VENCER | |
| PETICIÓN | 12 | 1 | 0 | 0 | 13 |
| QUEJA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 3 | 0 | 1 | 0 | 4 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUDES VARIAS | 8 | 0 | 7 | 1 | 16 |
| TOTAL | 23 | 1 | 8 | 1 | 33 |

Gráfico No. 4



Luego del análisis de la matriz de trazabilidad PQRSD reportada por la Territorial Sur se logró evidenciar que fueron relacionados 51 registros de los cuales sólo 33 fueron clasificados como PQRSD, en virtud a que entre los 18 registros excluidos se presentaron invitaciones y trámites ambientales que son otro tipo de documentos que no se encuentran en la tipología del procedimiento atención a las PQRSD.

Así las cosas, se pudo establecer que del universo PQRSD se ha logrado dar respuesta al **72,73%** equivalente a las 24 respuestas proferidas a la parte interesada, con lo cual se observa una un incremento representativo respecto al periodo anterior cuando el porcentaje de requerimientos carentes de atención correspondió al 73,34%.

NOTA 2: Se anexa Matriz de Trazabilidad PQRSD reportada por la sede Territorial correspondiente al mes de Mayo de 2018.

A continuación, se presenta el consolidado PQRSD respecto a la gestión en las distintas sedes de la Corporación durante el mes de Mayo de 2018:

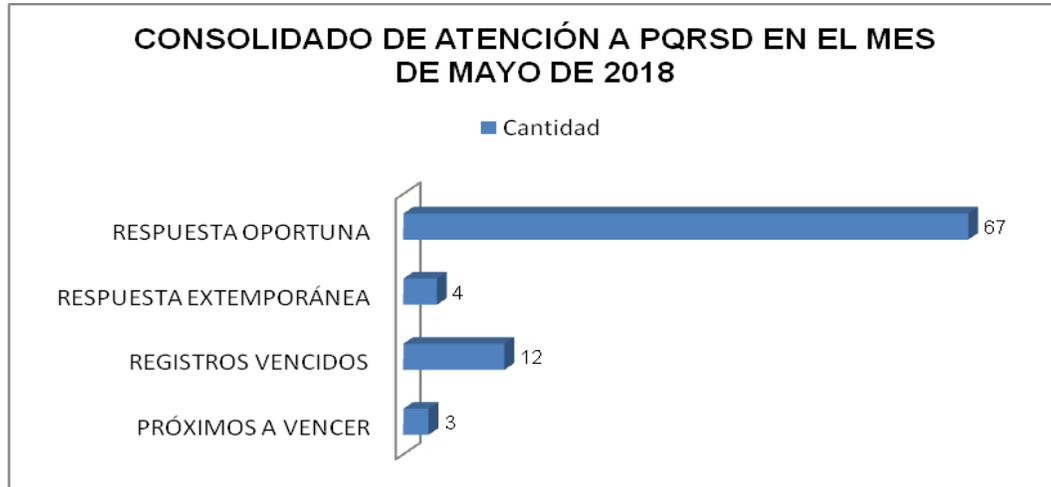
Tabla No. 6

| GESTIÓN PQRSD – CONSOLIDADO DEL MES DE MAYO DE 2018 | | | | | |
|--|---------------------------|-------------------------------|---------------------------|--------------------------|------------------------------|
| TIPO PQRSD | CRITERIO | | | | TOTAL PQRSD EN EL MES |
| | RESPUESTA OPORTUNA | RESPUESTA EXTEMPORÁNEA | REGISTROS VENCIDOS | PRÓXIMOS A VENCER | |
| PETICIÓN | 22 | 4 | 2 | 2 | 30 |
| QUEJA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 3 | 0 | 1 | 0 | 4 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |



| | | | | | |
|--------------------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUDES VARIAS | 42 | 0 | 9 | 1 | 52 |
| TOTAL | 67 | 4 | 12 | 3 | 86 |

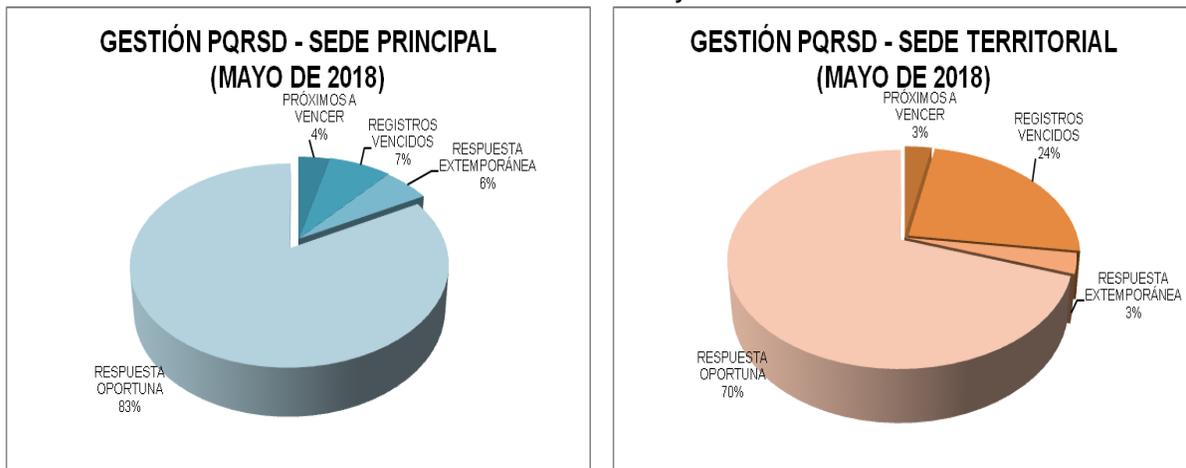
Gráfico No. 5



En resumidas cuentas es pertinente informar que para el mes de Mayo se registró el ingreso de **85** PQRSD, de las cuales 52 fueron tramitadas en la sede principal y 33 en la sede territorial; igualmente del universo de PQRSD, la sede principal reportó atención a 47 registros, equivalentes al **90,38%** de su gestión de respuesta, mientras que la sede territorial sólo reportó atención a 24 PQRSD correspondientes al **72,73%** de eficiencia en la atención al ciudadano.

A continuación se presenta un parangón entre la sede principal y territorial de la Corporación:

Gráfico No. 6 y 7



QUEJAS AMBIENTALES EN EL MES DE MAYO DE 2018.

En lo que respecta al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales para el mes de Mayo de 2018 la Corporación registró un total de **38 reportes por presuntas afectaciones al ambiente**, universo del cual 30 fueron recepcionados en la sede principal y 8 por la sede territorial, razón por la cual a continuación se presentan estadísticas separadas de acuerdo con la gestión de cada sede y al final se consolida la cifra para establecer el nivel global de atención:

Tabla No. 7

| ITEM | ÁREA | CRITERIO | | | | TOTAL QUEJAS AMBIENTALES EN EL MES |
|--------------|---------------------------|--------------------|------------------------|--------------------|-------------------|------------------------------------|
| | | RESPUESTA OPORTUNA | RESPUESTA EXTEMPORÁNEA | REGISTROS VENCIDOS | PRÓXIMOS A VENCER | |
| 1 | SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL | 20 | 4 | 2 | 0 | 26 |
| 2 | SEDE TERRITORIAL SUR | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| | OF. ASES. PLANEACIÓN | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 3 | COMPARTIDAS | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| TOTAL | | 21 | 5 | 3 | 1 | 30 |

Como se puede apreciar en la tabla No. 7, la sede principal logró dar atención a 26 registros del total de 30 casos reportados por la ciudadanía, lo que representa el **86,67%** de eficiencia en la atención de quejas ambientales para el mes de Mayo de 2018.

Es preciso indicar que existen 4 registros que surten el trámite de atención, entre los cuales 2 que corresponde a la Subdirección de Autoridad Ambiental se encuentran en proyección, un registro vencido corresponde a la sede Territorial, mientras que un registro adicional se encuentra compartido entre la Oficina Asesora de Planeación y la Subdirección de Gestión Ambiental, el cual aun no ha vencido su término establecido para la atención oportuna.

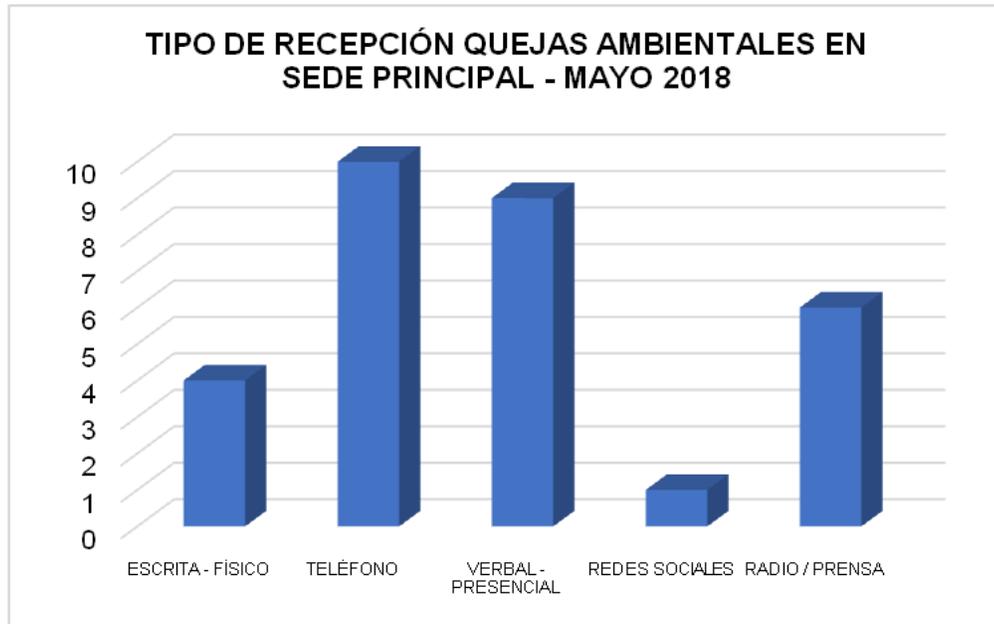
A continuación, se presenta una estadística sobre los canales frecuentados para interponer las quejas ambientales antes descritas:

Tabla No. 8

| CANALES DE RECEPCIÓN FRECUENTADOS EN SEDE PRINCIPAL - MAYO DE 2018 | |
|--|----------|
| CANAL | CANTIDAD |
| ESCRITO – FÍSICO | 4 |
| TELÉFONO | 10 |
| VERBAL – PRESENCIAL | 9 |
| REDES SOCIALES | 1 |

| | |
|----------------|-----------|
| RADIO / PRENSA | 6 |
| TOTAL | 30 |

Grafico No. 8



Como se evidencia en la Tabla No. 8 y Gráfico No. 8, respectivamente, el canal mayormente frecuentado fue el medio telefónico (líneas institucionales y líneas verdes), seguido por las quejas recibidas de manera verbal y aquellas denuncias hechas públicas a través de los medios escritos y radiales; en menor proporción se encuentran las denuncias interpuestas de manera escrita y a través de las redes sociales.

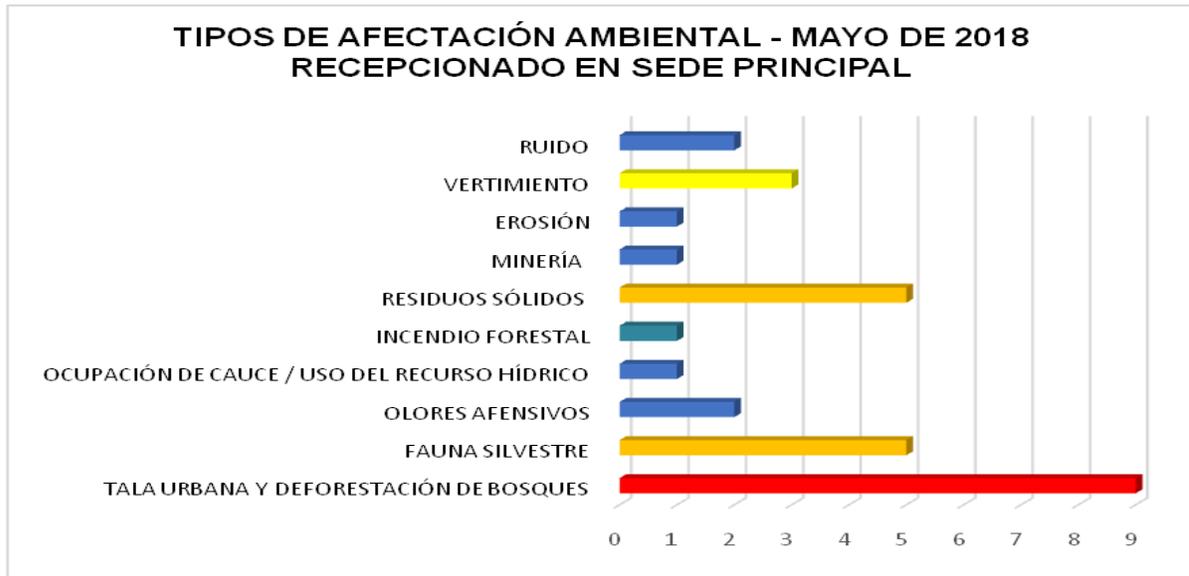
Es importante destacar los tipos de afectaciones y los municipios con mayores afectaciones de acuerdo con la jurisdicción correspondiente a la sede principal (Albania, Dibulla, Maicao, Manaure, Riohacha y Urbía) descrita en el Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales; en este orden de ideas, es preciso informar que la Tala Urbana y Deforestación de Bosques, Inadecuado Manejo de Residuos Sólidos y Caza – Trafico Ilegal de Fauna Silvestre son las afectaciones más recurrentes en municipios como Riohacha y Dibulla. A continuación, se presenta una estadística específica por tipos de afectaciones:

Tabla No. 9

| ITEM | AFECTACIONES AMBIENTALES | CANTIDAD |
|------|--|----------|
| 1 | TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUES | 9 |
| 2 | FAUNA SILVESTRE | 5 |
| 3 | OLORES AFENSIVOS | 2 |
| 4 | OCUPACIÓN DE CAUCE / USO DEL RECURSO HÍDRICO | 1 |

| | | |
|--------------|-------------------|-----------|
| 5 | INCENDIO FORESTAL | 1 |
| 6 | RESIDUOS SÓLIDOS | 5 |
| 7 | MINERÍA | 1 |
| 8 | EROSIÓN | 1 |
| 9 | VERTIMIENTO | 3 |
| 10 | RUIDO | 2 |
| TOTAL | | 30 |

Grafico No. 9



■ Critico
 ■ Moderado
 ■ Leve
 ■ Tolerable

En lo que respecta a la sede Territorial Sur, luego de analizar la matriz de trazabilidad a quejas ambientales del mes de Mayo de 2018, se logró observar la relación de 9 registros, de los cuales para efectos del presente informe se tomaron como base 8 de ellos dado uno de los registros no fue tenido en cuenta por no describir una afectación al ambiente; en tal sentido, a continuación se presenta la estadística cuali-cuantitativa del reporte de la sede territorial:

Tabla No. 10

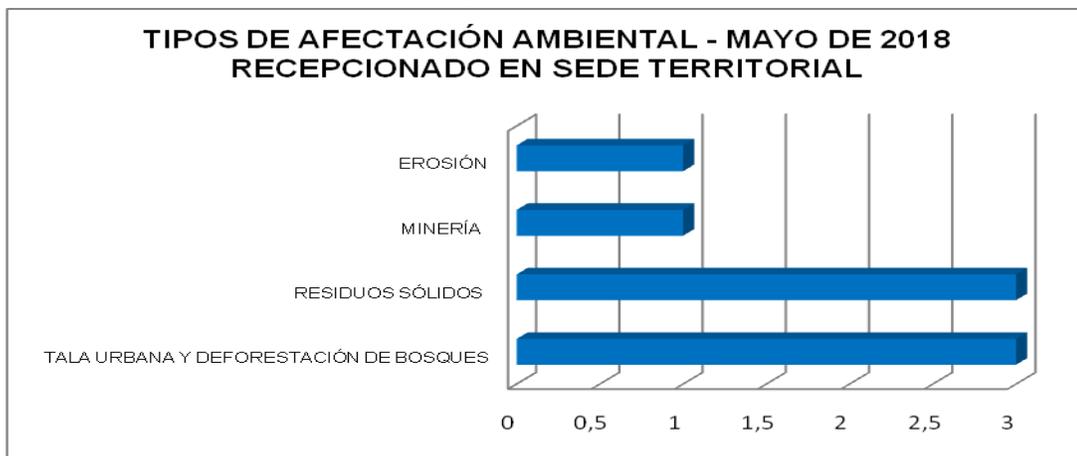
| GESTIÓN A QUEJAS AMBIENTALES - SEDE TERRITORIAL - MAYO DE 2018 | | | | | | |
|---|-------------|--------------------|------------------------|--------------------|-------------------|------------------------------------|
| ITEM | ÁREA | CRITERIO | | | | TOTAL QUEJAS AMBIENTALES EN EL MES |
| | | RESPUESTA OPORTUNA | RESPUESTA EXTEMPORÁNEA | REGISTROS VENCIDOS | PRÓXIMOS A VENCER | |
| 1 | TERRITORIAL | 4 | 0 | 4 | 0 | 8 |

Tabla No. 11

Afectaciones Ambientales Reportadas en la **Sede Territorial** – Mayo de 2018

| ITEM | AFECTACIONES AMBIENTALES | CANTIDAD |
|--------------|--|----------|
| 1 | TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUES | 3 |
| 2 | RESIDUOS SÓLIDOS | 3 |
| 3 | MINERÍA | 1 |
| 4 | EROSIÓN | 1 |
| TOTAL | | 8 |

Gráfico No. 10



En resumen, a continuación se presenta la información consolidada en la atención de quejas ambientales en las sedes de la Corporación, lo cual deja en evidencia que la sede principal recibe el mayor número de reportes de afectaciones y consecuentemente con ello, las atiende con mayor eficiencia que la sede territorial.

Gráfico No. 11

Recepción y Trámite de Quejas Ambientales por Sedes

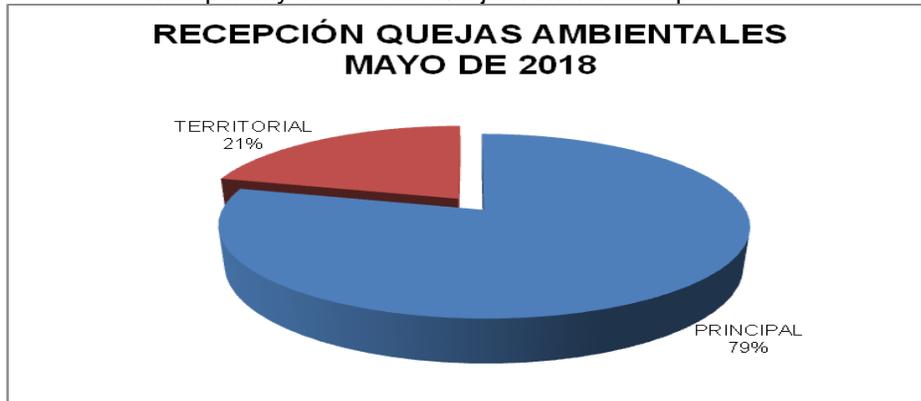
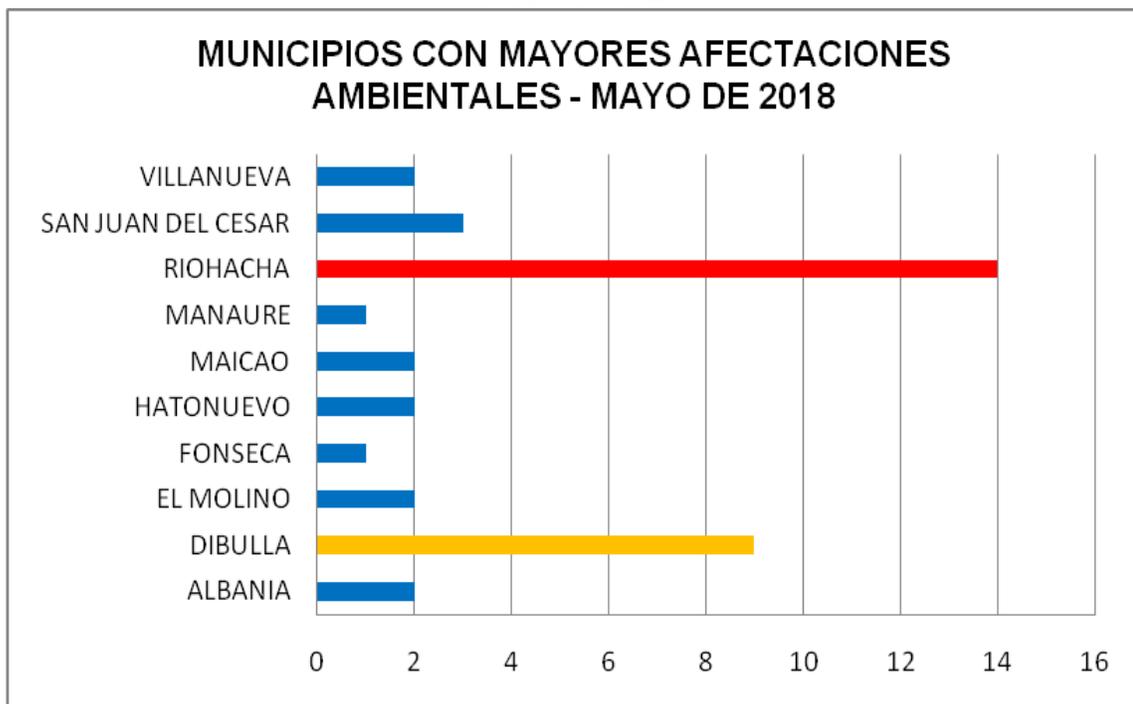


Tabla No. 12
Consolidado Quejas Ambientales – Mayo de 2018

| ITEM | MUNICIPIO | CANTIDAD REPORTE DE AFECTACIONES |
|--------------|--------------------|----------------------------------|
| 1 | ALBANIA | 2 |
| 2 | DIBULLA | 9 |
| 3 | EL MOLINO | 2 |
| 4 | FONSECA | 1 |
| 5 | HATONUEVO | 2 |
| 6 | MAICAO | 2 |
| 7 | MANAURE | 1 |
| 8 | RIOHACHA | 14 |
| 9 | SAN JUAN DEL CESAR | 3 |
| 10 | VILLANUEVA | 2 |
| TOTAL | | 38 |

Gráfico No. 12

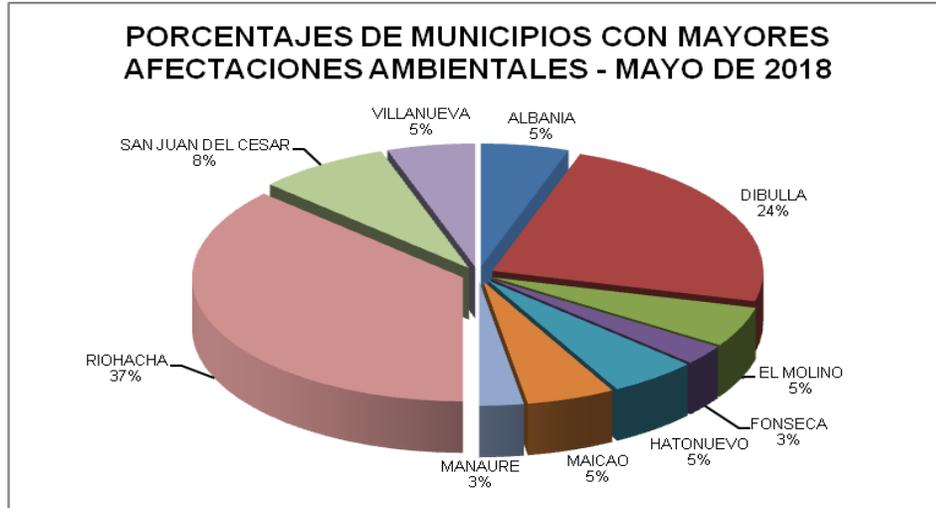


 Critico

 Moderado

 Tolerable

Gráfico No. 13



El municipio de Riohacha representa el 37% de las afectaciones ambientales, mientras que Dibulla representa el 24%; seguido por los municipios de San Juan del Cesar con el 8, mientras que los municipios de Albania, El Molino, Hatonuevo, Maicao y Villanueva presentan un 5% cada una en su frecuencia de ocurrencia; entre tanto los municipios de Manaure y de Fonseca representan el 6% complementario con 3% de las afectaciones cada uno.

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

Tabla No. 13

| RELACIÓN QUEJAS AMBIENTALES PENDIENTES - MAYO DE 2018 | | | | | | | |
|--|---------|----------|---------------|-------------------|--|-----------------------------------|---------|
| ITEM | NOMBRE | RADICADO | FECHA INGRESO | FECHA VENCIMIENTO | ASUNTO | OBSERVACIONES | ESTADO |
| 1 | ANÓNIMO | 0346/18 | 02/05/2018 | | PODA DE ÁRBOL SIN PERMISO EN EL PARQUE DEL CEMENTERIO | EN CURSO | VENCIDO |
| 2 | ANONIMO | ENT-2716 | 4/05/2018 | 28/05/2018 | INFORMACIÓN DE CANTIDAD DE BASURAS EN LA MARGEN IZQUIERA DE LA VIA RIOHACHA VALLEDUPAR KILOMETRO 1.5 | PROYECTADA PARA LA FIRMA DEL ÁREA | VENCIDO |

| | | | | | | | |
|---|---|----------|------------|-----------|---|--|---------|
| 3 | MARLENE DAZA CALDERA | ENT-2810 | 08/05/2018 | | AFECTACIONES A MANANTIAL UBICADO EN EL PREDIO NUEVA VIDA - HATONUEVO | INICIALMENTE ASIGNADO A LA SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL Y REASIGNADO DESDE VENTANILLA ÚNICA - EL 31 DE JUNIO DE 2018 LA DRA. KORSY CAÑAVERA REMITIÓ PROYECCIÓN A LA SEDE TERRITORIAL PARA LA ATENCIÓN - ALERTA ENVIADA EL 7 DE JUNIO DE 2018 | VENCIDO |
| 4 | ANÓNIMO | 0380/18 | 09/05/2018 | | RESIDUOS SÓLIDOS ARROJADOS EN TODA LA CALLE 16 CARRERA 5 BARRIO JOSÉ GALO DAZA | EN CURSO | VENCIDO |
| 5 | ANONIMO | ENT-2971 | 15/05/2018 | 6/06/2018 | UN HOMBRE CON MOTOSIERRA ESTA CORTANDO UNOS ÁRBOLES EN LA VIA RIOHACHA - MAICAO (FRENTE AL COLEGIO BRITANICO) | PROYECTADA PARA LA FIRMA DEL ÁREA | VENCIDO |
| 6 | NADIA PATRICIA BENÍTEZ VEGA MAGISTRADA TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE LA GUAJIRA | ENT-868 | 15/05/2018 | | EXTRACCIÓN DE MATERIAL DE ARRASTRE RIO CESAR | EN CURSO | VENCIDO |
| 7 | DILIA CELEDÓN | ENT-3063 | 17/05/2018 | 8/06/2018 | MANIFIESTA QUE CUATRO ARBOLES UBICADOS EN EL PATIO DE UN VECINO LE ESTAN PERJUDICANDO PORQUE RECAEN SOBRE EL TEJADO DE SU PROPIEDAD | EL DIA 30 DE MAYO DE 2018 LA PROFESIONAL LUZ DARY BOTELLO INFORMÓ: EN ASIGNACIÓN DE VISITA SE REALIZARON OFICIOS DE RESPUESTA PARCIAL | VENCIDO |
| 8 | LUIS ALFONSO LOZANO GONZÁLEZ | ENT-3067 | 17/05/2018 | 8/06/2018 | REITERACIÓN DENUNCIA DE AVES EN JAULADAS A LA ALTURA DEL CORREGIMIENTO DE MINGUEO - DIBULLA - LA GUAJIRA, LAS CUALES SON INDIFERENTES PARA LAS AUTORIDADES PRESENTES EN EL SECTOR | TRASLADO REALIZADO POR CORPAMAG, LA CUAL HABIA SIDO RECIBIDA Y TRASLADADA DESDE EL MINISTERIO DE AMBIENTE Y RADICADO EN ESTA CORPORACIÓN BAJO CONSECUTIVO ENT-129 DE FECHA 16 DE ENERO DE 2018 Y ATENDIDO CON AUTO 059 DE FECHA 31 DE ENERO DE 2018 DE LO CUAL SE NOTIFICÓ AL MINISTERIO DE AMBIENTE Y AL INTERESADO MEDIANTE EMAIL DE FECHA 31 DE ENERO DE 2018 | VENCIDO |



Tabla No. 14

Resumen de Reportes de Afecaciones por Municipio – Mayo de 2018

| MUNICIPIO | AFECTACIÓN AMBIENTAL | | | | | | | | | | TOTAL |
|--------------------|---------------------------------------|---------------------|---------------------------------|----------|----------------------|----------|--------------|------------------|----------|----------|-----------|
| | TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUE | AFECTACIÓN DE FAUNA | OCUPACIÓN DE CAUCE Y CONFLICTOS | RESIDUOS | INCENDIOS FORESTALES | MINERÍA | VERTIMIENTOS | OLORES OFENSIVOS | RUIDO | EROSIÓN | |
| ALBANIA | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 |
| DIBULLA | 3 | 1 | - | 1 | - | - | 2 | - | 2 | - | 9 |
| EL MOLINO | - | - | - | 2 | - | - | - | - | - | - | 2 |
| FONSECA | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 |
| HATONUEVO | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 |
| MAICAO | - | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | 2 |
| MANAURE | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | 1 |
| RIOHACHA | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | - | 1 | 14 |
| SAN JUAN DEL CESAR | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - | - | 1 | 3 |
| VILLANUEVA | 1 | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | 2 |
| TOTAL | 12 | 5 | 1 | 8 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 38 |

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



Cra. 7 No 12 - 15
 Teléfonos: (5)7273905 Telefax: (5)7273904
www.corpoguajira.gov.co
 Laboratorio: (5)7285052 - Fonseca: Teléfonos: (5)7756123
 Riohacha - Colombia.

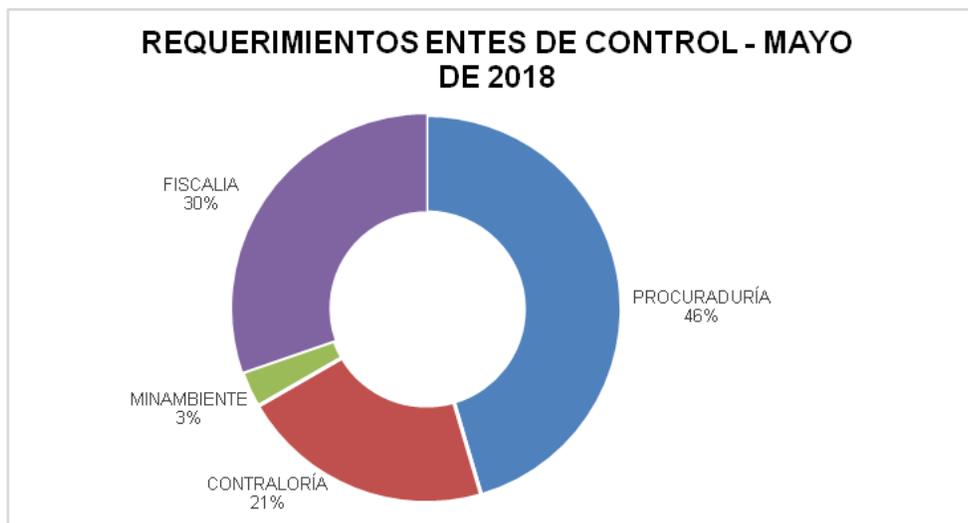
SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL MAYO DE 2018

Una vez revisada la información reportada por la Oficina de Control Interno de la Corporación, se pudo verificar a al mes de Mayo de 2018 se recibieron **Treinta y Tres (33)** documentos en los cuales se solicita la atención y/o información por parte de los Entes de Control.

Tabla No. 15

| ENTIDAD | CRITERIO | | | | TOTAL REGISTROS EN EL MES |
|--------------|--------------------|------------------------|--------------------|-------------------|---------------------------|
| | RESPUESTA OPORTUNA | RESPUESTA EXTEMPORÁNEA | REGISTROS VENCIDOS | PRÓXIMOS A VENCER | |
| PROCURADURÍA | 4 | 2 | 8 | 1 | 15 |
| CONTRALORÍA | 3 | 1 | 2 | 1 | 7 |
| MINAMBIENTE | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| FISCALIA | 4 | 2 | 4 | 0 | 10 |
| TOTAL | 11 | 6 | 14 | 2 | 33 |

Gráfico No. 14



En la Tabla y Gráfico No. 14, respectivamente, se puede evidenciar que de los 33 requerimientos proferidos por los Entes de Control durante el mes de Mayo de 2018 se ha dado respuesta a 17 registros equivalentes al **51,51% de eficiencia en la atención**; así mismo, se indica que el 45,45% de los requerimientos provinieron de la Procuraduría, el 21,21% correspondió a requerimientos proferidos por la Contraloría, que el 30,30% fue interpuesto por las diferentes Fiscalías y mientras que el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible remitió 1 registro equivalente al 3,03% del universo de requerimientos de los Entes de Control.



Los 10 requerimientos de los Entes de Control se distribuyeron por parte de la Oficina de Control Interno de la Corporación de acuerdo a la responsabilidad de cada área funcional como se describe en la Tabla No. 15:

Tabla No. 16
Distribución requerimientos Entes de Control – Mayo de 2018

| ÁREA | CRITERIO | | | | TOTAL REGISTROS EN EL MES |
|----------------------------|--------------------|------------------------|--------------------|-------------------|---------------------------|
| | RESPUESTA OPORTUNA | RESPUESTA EXTEMPORÁNEA | REGISTROS VENCIDOS | PRÓXIMOS A VENCER | |
| SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL | 1 | 0 | 10 | 1 | 12 |
| SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| SECRETARIA GENERAL | 3 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| OF. ASESORA DE PLANEACIÓN | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| OF. ASESORA JURÍDICA | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| ASESOR DE DIRECCIÓN | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| REGISTROS COMPARTIDOS | 3 | 4 | 3 | 1 | 11 |
| TOTAL | 11 | 6 | 14 | 2 | 33 |

Para finalizar este capítulo, a continuación se presentan los 16 registros del mes de Mayo de 2018 que a la fecha se encuentran surtiendo el trámite de atención correspondiente por parte del área asignada:

Tabla No. 17

| No. | NOMBRE | ASUNTO | No. RADICADO | FECHA INGRESO | FECHA DE VENCIMIENTO | OFICINA RESPONSABLE | OBSERVACIONES | ALERTA/ESTADO |
|-----|---|---|--------------|---------------|----------------------|---------------------------------|---------------|---------------|
| 1 | LUIS ALBERTO BARROS TAFUR C.T.I. | INVESTIGACION RELACIONADO CON MINERIA ILEGAL- ORGANIZACIÓN WIWA YUGUMAIUN | ENT-2786 | 07/05/2018 | 22/05/2018 | AUTORIDAD AMBIENTAL | EN CURSO | Vencido |
| 2 | CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL AMBIENTAL | SOLICITUD DE RESPUESTA DE LA PETICION DE IROLDO JACOBO GAMEZ SUAREZ | ENT-2837 | 08/05/2018 | 29/05/2018 | AUTORIDAD AMBIENTAL | EN CURSO | Vencido |
| 3 | CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL AMBIENTAL | INVESTIGACION AMBIENTAL CONTRA EL HOSPITAL NUESTRA SRA D ELOS REMEDIOS | ENT-2838 | 08/05/2018 | 23/05/2018 | AUTORIDAD AMBIENTAL | EN CURSO | Vencido |
| 4 | CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL AMBIENTAL | QUEJA DE LA SRA VIELCA VIECO VILLAR Y ELIDA VILAR CONTRA GECELCA | ENT-2839 | 08/05/2018 | 29/05/2018 | AUTORIDAD AMBIENTAL | EN CURSO | Vencido |
| 5 | IVAN FERRER FERRER- PROCURADURIA GRAL DE LA NACION | CIRCULARIZACION OPERACIONES RECIPROCAS MARZO 31 DE 2018 | ENT-2975 | 15/05/2018 | 29/05/2018 | SECRETARIA GENERAL (FINANCIERA) | EN CURSO | Vencido |



| | | | | | | | | |
|----|--|---|----------|------------|------------|--|--|------------------|
| 6 | DIEGO AGUILAR CAICEDO- PROCURADURIA SEGUNDA CONTRATACION ESTATAL | SOLICITUD INFORMACION CONVENIO 853 DE 2015 | ENT-2979 | 15/05/2018 | 29/05/2018 | JURIDICA - SUBD. GESTION AMBIENTAL | COMPARTIDO - JURIDICA APORTÓ INFORMACIÓN DE SU COMPETENCIA | Vencido |
| 7 | RICHARD MORENO RODRIGUEZ- PROCURADOR DELEGADO | SOLICITUD DE INFORMACION TITULOS MINEROS-LINEA NEGRA | ENT-3064 | 17/05/2018 | 31/05/2018 | AUTORIDAD AMBIENTAL | EN CURSO | Vencido |
| 8 | CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL AMBIENTAL | SOLICITUD INFORMACION INVESTIGACION REPRESA DEL CERCADO | ENT-3065 | 17/05/2018 | 31/05/2018 | AUTORIDAD AMBIENTAL | EN CURSO | Vencido |
| 9 | JOSE GREGORIO COTES AROCA- CONTRALOR PROVINCIAL | REQUERIMIENTO - PROCESO RESPONSABILIDAD FISCAL CONTRATO 0125-02 | ENT-3126 | 21/05/2018 | 23/05/2018 | JURIDICA - SUBD. GESTION AMBIENTAL | EN CURSO | Vencido |
| 10 | ALFREDO URINA ANDRADE TECNICO INVESTIGADOR- FISCALIA | CASO EXPLOTACION MINERA ILEGAL RIO-NEGRO | ENT-3128 | 21/05/2018 | 05/06/2018 | AURORIDAD AMBIENTAL | EN CURSO | Vencido |
| 11 | ALFREDO URINA ANDRADE TECNICO INVESTIGADOR- FISCALIA | CASO EN CONTRA LA MINERIA ILEGAL EN CAMPANA NUEVO | ENT-3129 | 21/05/2018 | 05/06/2018 | AUTORIDAD AMBIENTAL | EN CURSO | Vencido |
| 12 | ALFREDO URINA ANDRADE TECNICO INVESTIGADOR- FISCALIA | DILIGENCIA DE INSPECCION EN EL SECTOR DE PUENTE PANDOMINGUEO | ENT-3130 | 21/05/2018 | 05/06/2018 | AUTORIDAD AMBIENTAL | EN CURSO | Vencido |
| 13 | CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL AMBIENTAL | SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE RELLENO SANITARIO DE RIOHACHA | ENT-3152 | 21/05/2018 | 05/06/2018 | AUTORIDAD AMBIENTAL | EN CURSO | Vencido |
| 14 | ANDREE VIANA GARCES PROCURADORA DELEGADA PARA ASUNTOS AGRARIOS | CONCESIONES DE AGUA | ENT-3377 | 29/05/2018 | 14/06/2018 | AUTORIDAD AMBIENTAL | EN CURSO | Próximo a vencer |
| 15 | JULIAN POLANIA POLANIA- CONTRALOR DELEGADO SECTOR I. | PRESENTACION ACTUACION ESPECIAL AUDITORIA REPRES RIO RANCHERIA | ENT-3379 | 29/05/2018 | 14/06/2018 | AUTORIDAD - PLANEACION - JURIDICA - SECRETARIA GENERAL - GESTION Y TERRITORIAL SUR | COMPARTIDO - VISITA - AUDITORIA ESPECIAL | Próximo a vencer |
| 16 | LILY LUZ LOZANO MEDINA- CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA | OBSERVACIONES BALANCE HIDRICO DEL RIO RANCHERIA | ENT-3380 | 29/05/2018 | 06/06/2018 | TERRITORIAL - AUTORIDAD Y GESTIÓN | COMPARTIDO | Vencido |



Tabla No. 18

| Entidad / Criterio | Convenciones / Color |
|--------------------|----------------------|
| Procuraduría | Orange |
| Contraloría | Blue |
| Fiscalía | Grey |
| Vencido | Red |
| Próximo a vencer | Yellow |

CONSIDERACIONES GENERALES

Durante el mes de Mayo de 2018 la Corporación recibió y tramitó **Ochenta y Cinco (85)** PQRSD, de las cuales **Cincuenta y Dos (52)** fueron recepcionadas en la sede principal y **Treinta y Tres (33)** en la sede territorial; la sede principal ha logrado dar respuesta a **Cuarenta y Siete (47)** registros, obteniendo una eficiencia del **90,38%**, mientras que la sede territorial reportó atención a **Veinticuatro (24)** PQRSD correspondientes al **72,73%** de eficiencia en la atención al ciudadano.

Teniendo en cuenta lo anterior, es preciso informar que la Corporación promedió el **83,53%** de eficiencia en la atención a las PQRSD.

Así mismo, en lo que respecta al Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales es preciso indicar que se registraron **Treinta y Ocho (38)** reportes de la ciudadanía por presuntas afectaciones al ambiente, de las cuales la sede principal recibió **Treinta (30)** registros, mientras que la sede territorial registró **Ocho (8)** reportes. En este orden de ideas, la sede principal logró dar atención a **Treinta (30)** registros del universo recepcionado y asignados por comprender su jurisdicción, lo que representa el **78,94%** de eficiencia en la atención de quejas ambientales para el mes de Mayo de 2018.

El municipio de Riohacha representa el 37% de las afectaciones ambientales, mientras que Dibulla representa el 24%; seguido por los municipios de San Juan del Cesar con el 8, mientras que los municipios de Albania, El Molino, Hatonuevo, Maicao y Villanueva presentan un 5% cada una en su frecuencia de ocurrencia; entre tanto los municipios de Manaure y de Fonseca representan el 6% complementario con 3% de las afectaciones cada uno.

Finalmente, en lo referente a los requerimientos presentados por los Entes de Control, se logró evidenciar que para el mes de Mayo de 2018 se registró un total de **Treinta y Tres (33)** solicitudes, de las cuales se tiene evidencia de la atención a **Diecisiete (17)** registros equivalentes al **51,51%** de eficiencia en la gestión de respuesta por parte de la Corporación.





RECOMENDACIONES

1. Focalizar los registros PQRSD y Quejas Ambientales que a la fecha se encuentran en proceso de atención y dar respuesta inmediata a las partes interesadas.
2. Coordinar de mejor manera la atención a los Entes de Control, procurando el vencimiento de los términos establecidos; esta actividad puede efectuarse a través de una estrategia similar a la adoptada por la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, la cual esta regida por alertas electrónicas dirigidas al responsable de la atención previo al vencimiento de cada registro.
3. El día 5 de Junio de 2018, la sede territorial sur cumplió con la entrega del reporte de las matrices de trazabilidad PQRSD y Quejas Ambientales para el mes de Mayo de 2018, no obstante, la matrices no se están registrando en el formato con la versión adoptada en el Sistema Integrado de Gestión.
4. La sede territorial debe incrementar el nivel de atención a Quejas Ambientales dado que a pesar que tiene un bajo flujo de registros en comparación con la sede principal, sólo registran el 51,51% de eficiencia en la atención, lo cual se basa en Tres (3) visitas técnicas y una respuesta escrita; no obstante no se evidencia la gestión de respuestas que den cuenta al usuario de la gestión adelantada respecto a las PQRSD y Quejas Ambientales.

