



**INFORME SEMESTRAL  
CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD  
Y QUEJAS AMBIENTALES.**

**FECHA:** Junio 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 semestral con el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD y Quejas Ambientales recibidas y tramitadas por la Corporación a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre los meses de Enero a Junio de 2018, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de Ley.

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, la gestión realizada por la Entidad durante los primeros seis (6) meses del año 2018 en materia de cumplimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales.

Se realizan estadísticas de acuerdo al universo de registros (PQRSD y Quejas Ambientales) interpuestos ante la Entidad en lo corrido de la vigencia 2018, los cuales fueron discriminados por tipo de registro, 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	<p>Lunes a Jueves 8:00 am – 12 m y 14:00 pm - 18-00 pm</p> <p>Viernes 07:00 am – 15:00 pm</p>
	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	<b>Sede Principal:</b> 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	<b>Sede Territorial:</b> 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  
PRIMER SEMESTRE 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 a las solicitudes interpuestas por la ciudadanía, dando como resultado que a 30 Junio de 2018 la Corporación recepcionó y tramitó **Cuatrocientos Noventa (490)** PQRSD, de las cuales **Trecientos Cuarenta y Nueve (349)** fueron recepcionadas en la sede principal y **Ciento Cuarenta y Un (141)** 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.

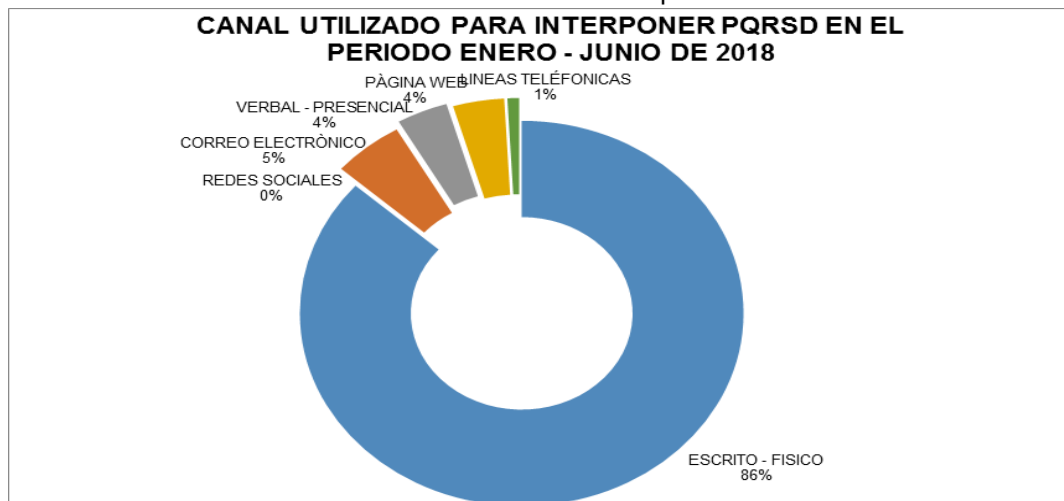
**Tabla No. 1.**

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

CANAL DE INFORMACIÓN	PERIODO - MES (SEDE PRINCIPAL)						TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
ESCRITO - FISICO	27	46	69	57	49	54	<b>302</b>
CORREO ELECTRÓNICO	1	2	7	4	3	1	<b>18</b>
VERBAL - PRESENCIAL	0	1	1	4	2	5	<b>13</b>
PÁGINA WEB	4	7	1	1	0	0	<b>13</b>
REDES SOCIALES	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
LINEAS TELÉFONICAS	0	0	0	0	0	3	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>56</b>	<b>78</b>	<b>66</b>	<b>54</b>	<b>63</b>	<b>349</b>

**Grafico No. 1**

Estadística Sede Principal

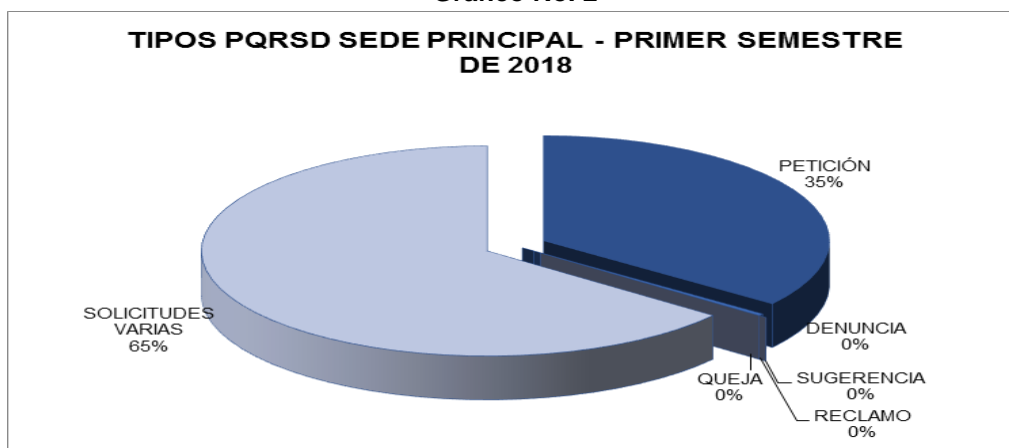


Como se puede apreciar en la tabla y gráfico No. 1, respectivamente, el canal de comunicación mayormente utilizado por la ciudadanía al momento de interponer una PQRSD fue a través de Escritos Impresos presentados ante la Ventanilla Única para la respectiva radicación, los cuales representaron el 86%; en menor proporción fueron utilizados canales como el Correo Electrónico (5%) y las Solicitudes Verbales ante la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano (4%), PQRSD interpuestos a través de la Página Web (4%), Líneas Telefónicas (1%), mientras que no se evidenció PQRSD a través de las Redes Sociales.

**Tabla No. 2**  
Tipo de PQRSD Recepcionados en la **Sede Principal** – Primer Semestre de 2018

CLASIFICACIÓN	PERIODO - MES (SEDE PRINCIPAL)						TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
PETICIÓN	13	24	36	25	18	7	<b>123</b>
QUEJA	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
RECLAMO	0	1	0	0	0	0	<b>1</b>
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
SOLICITUDES VARIAS	19	31	42	41	36	56	<b>225</b>
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>56</b>	<b>78</b>	<b>66</b>	<b>54</b>	<b>63</b>	<b>349</b>

**Gráfico No. 2**



De acuerdo a las modalidades de PQRSD definidas, en la tabla y gráfico 2, respectivamente, los 349 registros que fueron interpuestos por la ciudadanía a corte 30 de Junio de 2018, se clasificaron de la siguiente manera: en 123 peticiones de información y/o consultas a esta entidad sobre asuntos afines a la naturaleza y funciones de la Corporación, 1 Reclamo por cuenta de una facturación de Tasa de Uso de Agua - TUA y 225 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, emergencias



**Corpoguajira**

por abejas africanas en diferentes puntos del departamento de La Guajira, solicitudes de estufas ecológicas, solicitudes de préstamo de auditorio, entre otros.

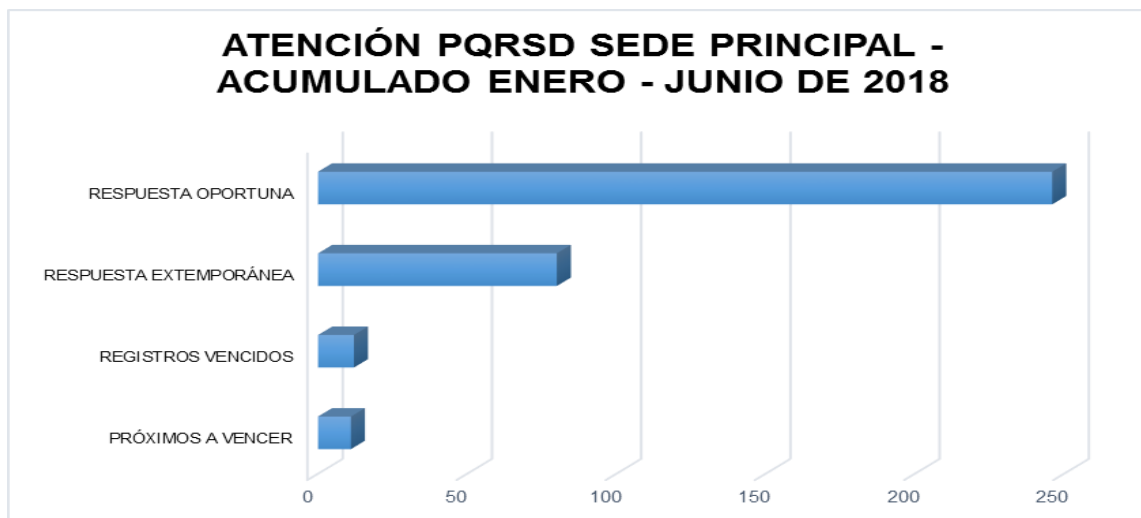
Se indica que del universo de PQRSD interpuestas durante el primer semestre de 2018, la sede principal ha logrado dar respuesta a **Trecientos Veintiséis (326)** registros, obteniendo una eficiencia del **90,41%**, no obstante, en lo que se refiere a respuestas oportunas la sede principal sólo alcanza el 70,48% de eficiencia cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1755 de 2015.

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 primer semestre de 2018:

**Tabla No. 3**

<b>GESTIÓN PQRSD POR ÁREAS - SEDE PRINCIPAL - ACUMULADO ENERO - JUNIO DE 2018</b>					
<b>ÁREA</b>	<b>CRITERIO</b>				<b>TOTAL REGISTROS POR ÁREA</b>
	<b>RESPUESTA OPORTUNA</b>	<b>RESPUESTA EXTEMPORÁNEA</b>	<b>REGISTROS VENCIDOS</b>	<b>PRÓXIMOS A VENCER</b>	
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	146	47	7	9	209
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	32	17	4	2	55
SECRETARIA GENERAL	17	5	1	0	23
OF. ASES. DE PLANEACIÓN	19	3	0	0	22
OF. ASES. JURÍDICA	2	2	0	0	4
TERRITORIAL SUR	4	1	0	0	5
OF. COMUNICACIONES	24	5	0	0	29
ASESOR DIRECCIÓN	2	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>80</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>349</b>

**Grafico No. 3**



Como se puede apreciar en la Tabla y Gráfico No. 3, respectivamente, durante el primer semestre de 2018, la sede principal de la Corporación logró dar respuesta a 326 registros PQRSD que corresponden al 90,41% de eficiencia en la atención a la parte interesada; mientras que existen 12 registros vencidos y 11 más que no han vencido el término establecido y actualmente surten el trámite interno de respuesta.

**NOTA 1:** Se anexa Matriz de record de Trazabilidad PQRSD del primer semestre de 2018 correspondiente a la sede Principal.

En lo que respecta a la sede Territorial Sur es preciso indicar que el 5 de Julio 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 primer semestre de 2018:

**Tabla No. 4**

<b>GESTIÓN PQRSD - SEDE TERRITORIAL - ACUMULADO ENERO - JUNIO DE 2018</b>					
<b>MES</b>	<b>CRITERIO</b>				<b>TOTAL REGISTROS EN EL MES</b>
	<b>RESPUESTA OPORTUNA</b>	<b>RESPUESTA EXTEMPORÁNEA</b>	<b>REGISTROS VENCIDOS</b>	<b>PRÓXIMOS A VENCER</b>	
ENERO	3	3	0	0	6
FEBRERO	8	6	0	0	14
MARZO	22	7	0	0	29
ABRIL	29	8	8	0	45
MAYO	26	6	2	0	34
JUNIO	2	0	5	6	13
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>141</b>

Como se logra observar en el Tabla No. 4, la Territorial Sur recepcionó un total de 141 registros PQRSD, a los cuales brindó 90 respuestas oportunas (63,83%), 30 respuestas extemporáneas correspondientes al 21,27%, mientras que existe un cumulo de 15 registros vencidos (10,63%) y 6 registros próximos a vencer los cuales equivalen al 4,25% sobre el universo de PQRSD reportadas.

En términos generales la sede territorial presenta una eficiencia en la atención de PQRSD que atiende al **85,10%**, pero la efectividad en la oportunidad sólo corresponde al **63,83%**.

**Tabla No. 5**

<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>PERIODO - MES (SEDE TERRITORIAL)</b>						<b>TOTAL</b>
	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	
PETICIÓN	4	6	8	13	13	5	<b>49</b>
QUEJA	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
RECLAMO	0	0	1	1	2	1	<b>5</b>





SUGERENCIA	0	0	0	0	3	0	<b>3</b>
DENUNCIA	0	0	1	3	1	0	<b>5</b>
SOLICITUDES VARIAS	2	8	19	28	15	7	<b>79</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>29</b>	<b>45</b>	<b>34</b>	<b>13</b>	<b>141</b>

De acuerdo con la clasificación PQRS, es preciso decir que los registros recibidos en la sede Territorial Sur obedecen en su gran mayoría y como es tendencia en la Corporación a Solicitudes Varias con 79 registros, seguido por peticiones de información y conceptos ambientales con 49 registros, 5 Reclamos, 5 Denuncias y 3 Sugerencias.

**NOTA 2:** Se anexa Matriz de Trazabilidad PQRS reportada por la sede Territorial correspondiente al primer semestre de 2018.

A continuación, se presenta el consolidado PQRS respecto a la gestión en las distintas sedes de la Corporación durante el primer semestre de 2018:

De acuerdo con la gestión PQRS desarrollada a corte 30 de Junio de 2018, a continuación se presenta un análisis comparativo respecto a la gestión desarrollada durante el mismo periodo de la vigencia 2017; en este sentido la tabla No. 6 permite determinar las diferencias puntuales en los periodos señalados:

**Tabla No. 6**

<b>COMPARATIVO GESTIÓN PQRS</b>		
<b>CRITERIO DE ATENCIÓN</b>	<b>PRIMER SEMESTRE 2017</b>	<b>PRIMER SEMESTRE 2018</b>
RESPUESTA OPORTUNA	343	336
RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	52	110
REGISTROS VENCIDOS	60	27
PRÓXIMOS A VENCER	0	17
<b>TOTAL</b>	<b>455</b>	<b>490</b>



Gráfico No. 4

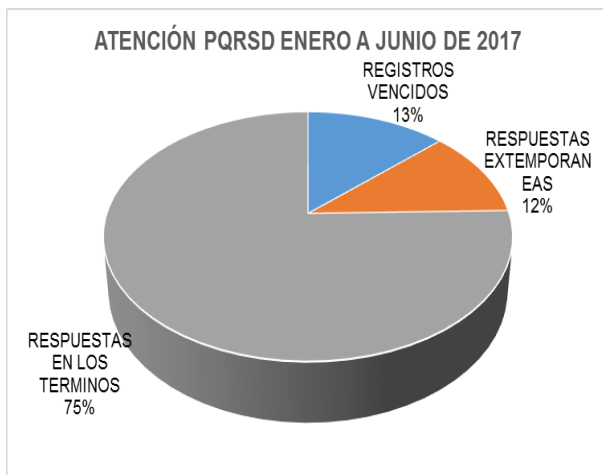
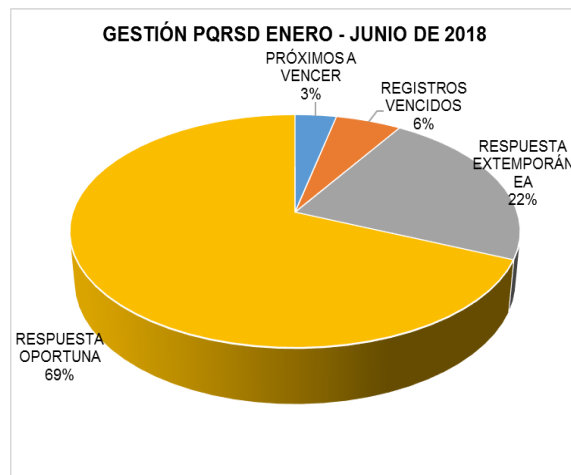


Gráfico No. 5



Como se puede apreciar, las diferencias sustanciales de la comparación que nos ocupa se muestra en la extemporaneidad en las respuestas, dado que durante el primer semestre de 2017 las respuestas extemporáneas fueron del 12%, mientras que la vigencia 2018 registra el 22%, lo que evidencia el incremento del 10% en este rubro; igualmente, en lo que corresponde a respuesta oportunas, la vigencia 2018 muestra una reducción de 6%, aclarando que existen 11 registros (3%) de universo de la vigencia actual que aún está dentro del término oportuno de respuesta y que puede hacer variar la estadística.

**Tabla No. 7**  
Consolidado (Ambas Sedes) – Primer Semestre de 2018

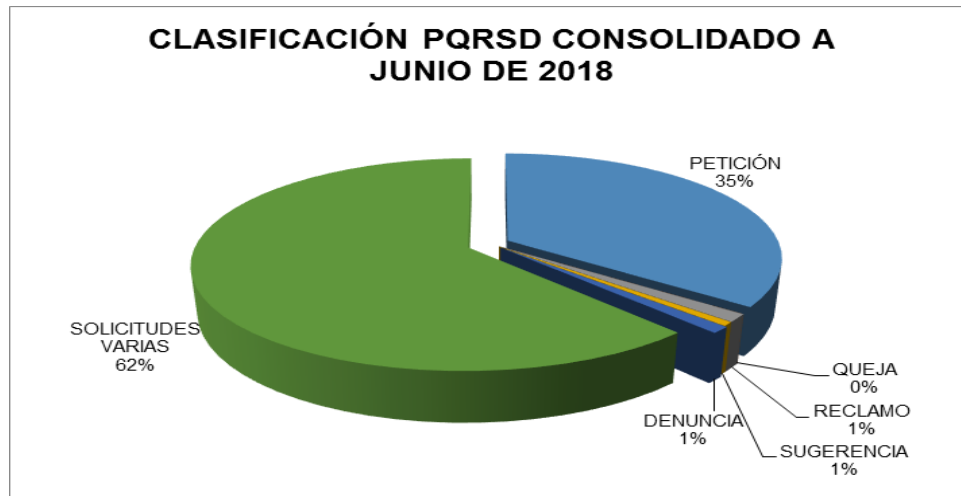
CLASIFICACIÓN	PERIODO - MES (CONSOLIDADO)						TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
PETICIÓN	17	30	44	38	31	12	172
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	1	1	1	2	1	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	3	0	3
DENUNCIA	0	0	1	3	1	0	5
SOLICITUDES VARIAS	21	39	61	69	51	63	304
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>70</b>	<b>107</b>	<b>111</b>	<b>88</b>	<b>76</b>	<b>490</b>

La Corporación recibió **Cuatrocientos Noventa (490)** registros PQRS D, de los cuales 172 corresponden a peticiones de información y/o consultas, 6 Reclamaciones por cuenta de una facturación de Tasa de Uso de Agua – TUA, 3 Sugerencias para la mejora en el servicio, 5 Denuncias y 304 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, emergencias por abejas



africanas en diferentes puntos del departamento de La Guajira, solicitudes de estufas ecológicas, solicitudes de préstamo de auditorio, entre otros.

**Grafico No. 6**

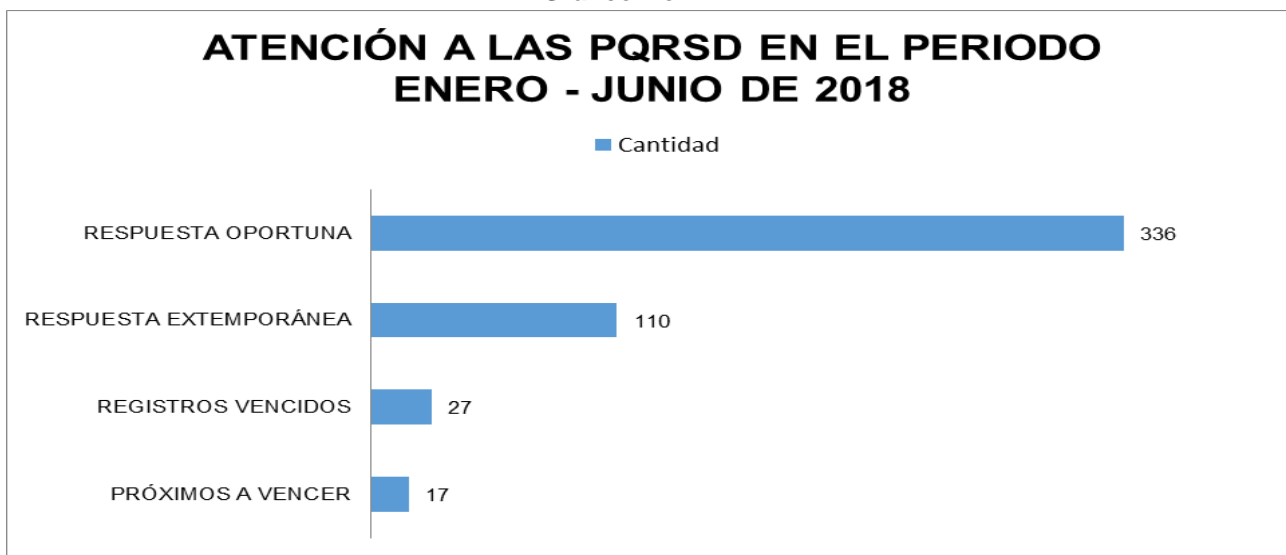


**Tabla No. 8**

GESTIÓN PQRSD POR ÁREAS - CONSOLIDADO GENERAL ENERO - JUNIO DE 2018					
ÁREA	CRITERIO				TOTAL REGISTROS POR ÁREA
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	146	47	7	9	209
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	32	17	4	2	55
SECRETARIA GENERAL	17	5	1	0	23
OF. ASES. DE PLANEACIÓN	19	3	0	0	22
OF. ASES. JURÍDICA	2	2	0	0	4
TERRITORIAL SUR	94	31	15	6	146
OF. COMUNICACIONES	24	5	0	0	29
ASESOR DIRECCIÓN	2	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>336</b>	<b>110</b>	<b>27</b>	<b>17</b>	<b>490</b>

Se evidencia que a corte 30 de Junio de 2018, la Corporación ha tenido una gestión que ha permitido la atención al **91,02%** de las PQRSD registradas a la fecha de corte; sin embargo, la gestión en la respuesta oportuna corresponde al 68,57%.

Gráfico No. 7



### QUEJAS AMBIENTALES - PRIMER SEMESTRE DE 2018.

En lo que respecta al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales durante el primer semestre de 2018 es preciso informar que la Corporación registró un total de **Doscientos Veinticuatro (224)** reportes por presuntas afectaciones al ambiente, universo del cual **165** fueron recepcionados en la sede principal y **59** 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. 9

GESTIÓN A QUEJAS AMBIENTALES - SEDE PRINCIPAL - ENERO - JUNIO DE 2018						
ITEM	ÁREA	CRITERIO				TOTAL QUEJAS AMBIENTALES POR ÁREA
		RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
1	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	109	21	2	7	139
2	SEDE TERRITORIAL SUR	3	7	4	0	14
	OF. ASES. PLANEACIÓN	2	1	0	0	3
3	SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	6	1	1	1	9
<b>TOTAL</b>		<b>120</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>165</b>



**Corpoguajira**

Como se puede apreciar en la tabla No. 9, la sede principal logró dar atención a 150 registros del total de 165 casos reportados por la ciudadanía, lo que representa el **90,90%** de eficiencia en la atención de quejas ambientales registradas por la sede principal.

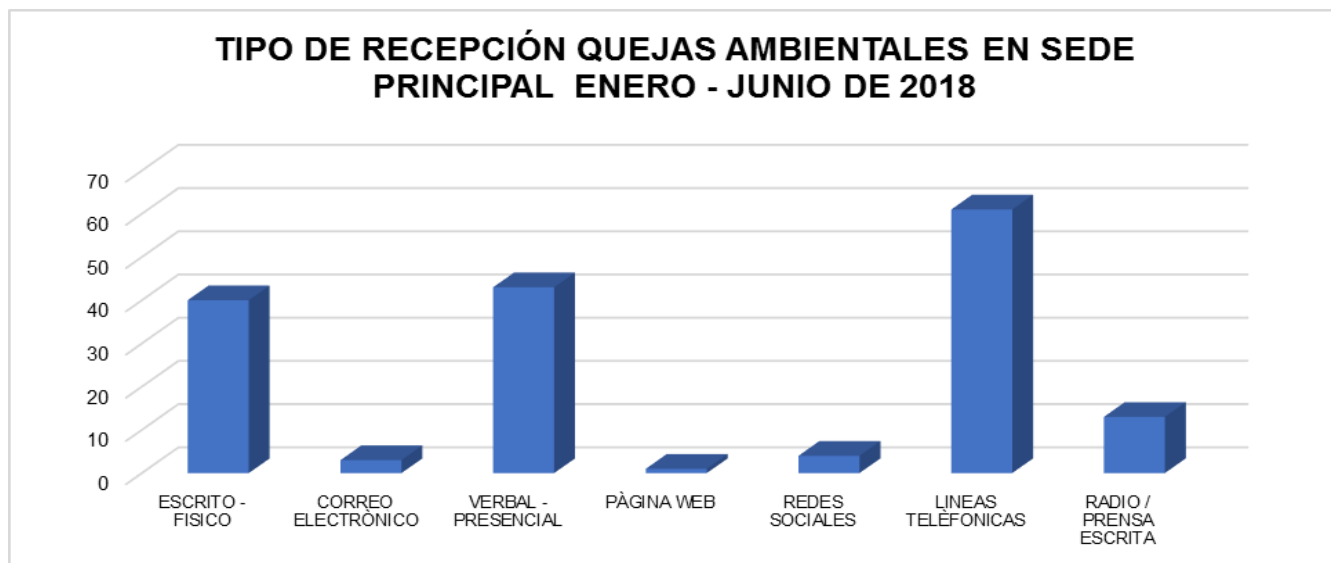
Es preciso indicar que existen 15 registros que surten el trámite de atención, entre los cuales 9 que corresponde a la Subdirección de Autoridad Ambiental que cuenta con 2 registros vencidos y 7 en proyección; por su parte la sede Territorial Sur presenta 4 registros vencidos, mientras la Subdirección de Gestión Ambiental cuenta con 2 registros de los cuales 1 venció su término oportuno de atención y otro más se encuentra en los términos de atención oportuna.

A continuación, se presenta una estadística sobre los canales frecuentados por los usuarios que interpusieron quejas ambientales durante el primer semestre en la sede principal:

**Tabla No. 10**

ITEM	TIPO RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	ESCRITO - FISICO	40	24,24%
2	CORREO ELECTRÓNICO	3	1,82%
3	VERBAL - PRESENCIAL	43	26,06%
4	PÀGINA WEB	1	0,61%
5	REDES SOCIALES	4	2,42%
6	LINEAS TELÉFONICAS	61	36,97%
7	RADIO / PRENSA ESCRITA	13	7,88%
<b>TOTAL</b>		<b>165</b>	<b>100%</b>

**Grafico No. 8**



Como se evidencia en la tabla No. 10 y gráfico No. 8, respectivamente, el canal mayormente frecuentado para interponer quejas ambientales durante el primer semestre de 2018 en la sede principal fue las líneas telefónicas (líneas institucionales y líneas verdes) con el 36,97% de los reportes recibidos, seguido por las quejas recibidas de manera verbal con 26,06%, las reportes escritos recibidos a través de la Ventanilla Única de la Corporación con el 24,24%, mientras que en una menor proporción se recibieron aquellas denuncias hechas públicas a través de los medios escritos y radiales con el 7,88%, Redes Sociales con el 2,42%, Correo Electrónico con el 1,82% y Página Web con el 0,61%.

A continuación se presenta la estadística semestral en la atención de las Quejas Ambientales recibidas en la sede Territorial de la Corporación; en este sentido, la sede sur de la Corporación registró un total de **Cincuenta y Nueve (59)** reportes por afectaciones ambientales y se atendieron como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla No. 11**

<b>GESTIÓN A QUEJAS AMBIENTALES - SEDE TERRITORIAL PRIMER SEMESTRE DE 2018</b>					
<b>MES</b>	<b>CRITERIO</b>				<b>TOTAL QUEJAS AMBIENTALES POR MES</b>
	<b>RESPUESTA OPORTUNA</b>	<b>RESPUESTA EXTEMPORÁNEA</b>	<b>REGISTROS VENCIDOS</b>	<b>PRÓXIMOS A VENCER</b>	
ENERO	1	0	1	0	2
FEBRERO	7	8	0	0	15
MARZO	4	3	2	0	9
ABRIL	4	6	2	0	12
MAYO	3	3	2	0	8
JUNIO	1	0	7	5	13
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>59</b>

Como se puede apreciar, durante el primer semestre de 2018 la sede territorial registró un universo de **59** reportes por presuntas afectaciones ambientales en la jurisdicción que les corresponde, universo del cual se reportó la atención de 20 atenciones oportunas, 20 atenciones de forma extemporáneas, 14 registros vencidos y 5 próximos a vencer por encontrarse dentro del término oportuno de atención establecida en los tiempos de atención descritos en el procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales.

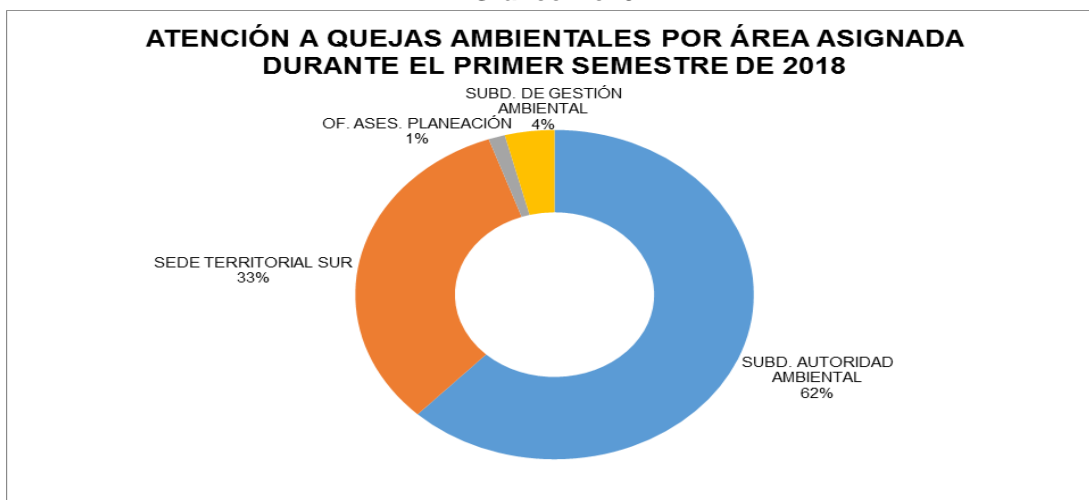
Es evidente que la sede Sur atendió de forma oportuna el 33,89% de los registros relacionados, igual proporción se atendió de manera extemporánea, mientras que se registra un rezago de 23,73% de registros vencidos y 8,4% de registros próximos a vencer; en términos de eficiencia la sede territorial ha atendido el **67,79%** de las Quejas Ambientales del semestre, en lo cual se incluyen atenciones oportunas y atenciones extemporáneas.

En resumen, a continuación se presenta la información consolidada en la atención de Quejas Ambientales en las sedes de la Corporación durante el primer semestre de 2018, lo cual deja en evidencia los **224 registros** recibidos por la Corporación, de los cuales **165 fueron tramitadas por la Sede Principal** y **59 por la sede Territorial**.

**Tabla No. 12**

CONSOLIDADO A QUEJAS AMBIENTALES - ENERO - JUNIO DE 2018						
ITEM	ÁREA	CRITERIO				TOTAL QUEJAS AMBIENTALES POR ÁREA
		RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
1	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	109	21	2	7	139
2	SEDE TERRITORIAL SUR	23	27	18	5	73
3	OF. ASES. PLANEACIÓN	2	1	0	0	3
4	SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	6	1	1	1	9
<b>TOTAL</b>		<b>140</b>	<b>50</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>224</b>

**Gráfico No. 9**



Se aprecia en la tabla 12 y gráfico 9, la capacidad de respuesta oportuna de la Corporación se sitúa en el **62,5%**, mientras que se logró brindar atención por fuera de los términos descritos en el procedimiento en un **22,32%**; entretanto se logró observar que los registros vencidos para el periodo reportado representan el **9,375%**, porcentaje del cual el **6,25%** corresponde a la sede territorial y el **3,125%** a la sede principal. Finalmente, la Corporación registra el **5,80%** de registros pendientes por atención, pero que se encuentran dentro de los términos de atención oportuna y que de acuerdo a su tratamiento interno pueden hacer variar la anterior estadística.

De otro lado, es importante destacar los tipos de afectaciones y los municipios con mayores afectaciones entre los cuales se destacan Riohacha, Dibulla, Maicao, San Juan del Cesar, Fonseca,



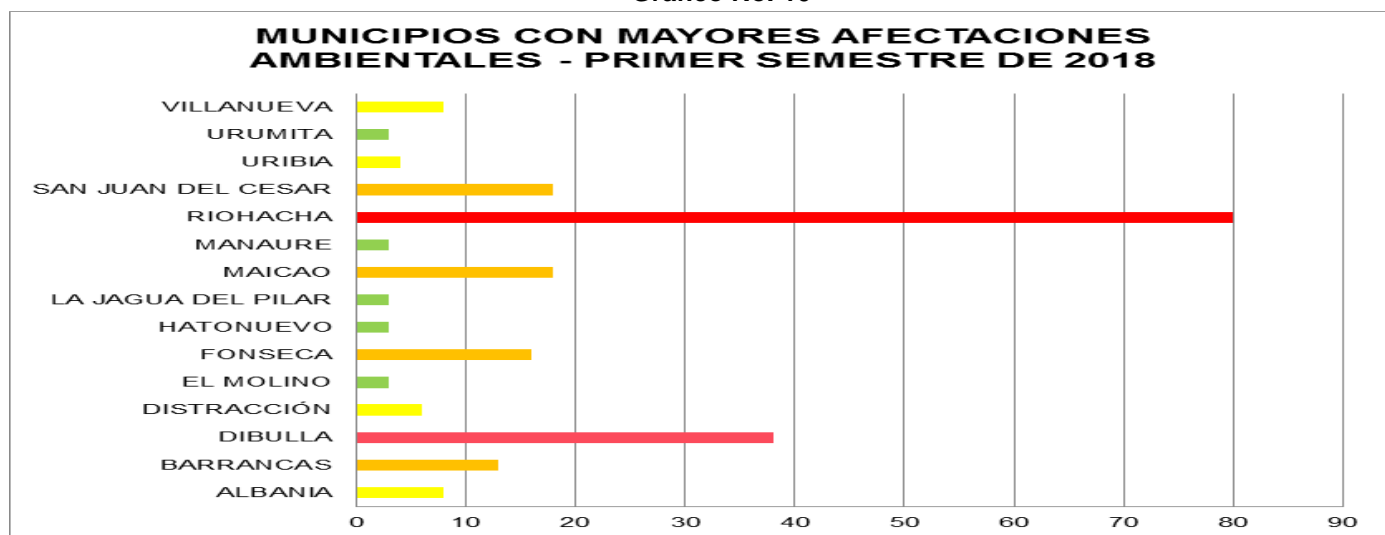
**Corpoguajira**

Barrancas, entre otros municipios con menores afectaciones que corresponden a **Tala Urbana y Deforestación de Bosques, Caza – Tráfico Ilegal de Fauna Silvestre**, dificultades asociadas al **Recurso Hídrico**, Reportes de **Incendios Forestales**, Inadecuado Manejo de **Residuos Sólidos** y **Minería Ilegal** como las más recurrentes en los diferentes municipios de la jurisdicción.

**Tabla No. 13**

ITEM	MUNICIPIO	CANTIDAD REPORTE DE AFECTACIONES
1	ALBANIA	8
2	BARRANCAS	13
3	DIBULLA	38
4	DISTRACCIÓN	6
5	EL MOLINO	3
6	FONSECA	16
7	HATONUEVO	3
8	LA JAGUA DEL PILAR	3
9	MAICAO	18
10	MANAURE	3
11	RIOHACHA	80
12	SAN JUAN DEL CESAR	18
13	URIBIA	4
14	URUMITA	3
15	VILLANUEVA	8
TOTAL		224

**Gráfico No. 10**



Critico



Moderado



Tolerable



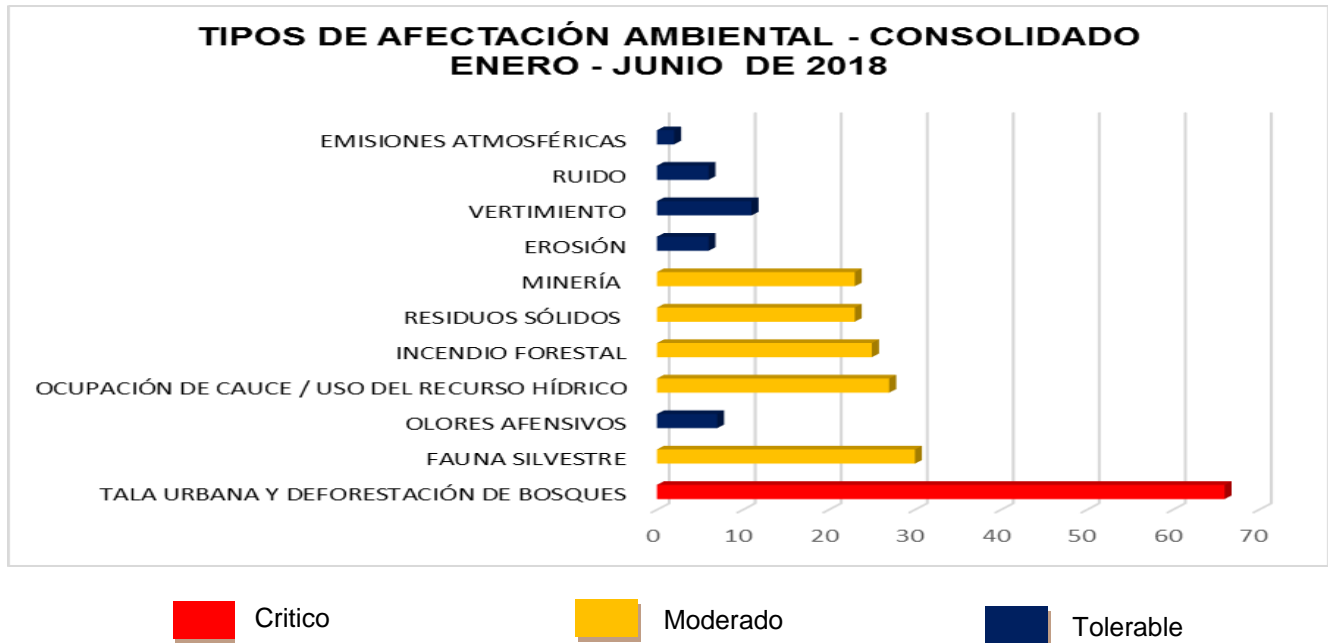
Leve



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

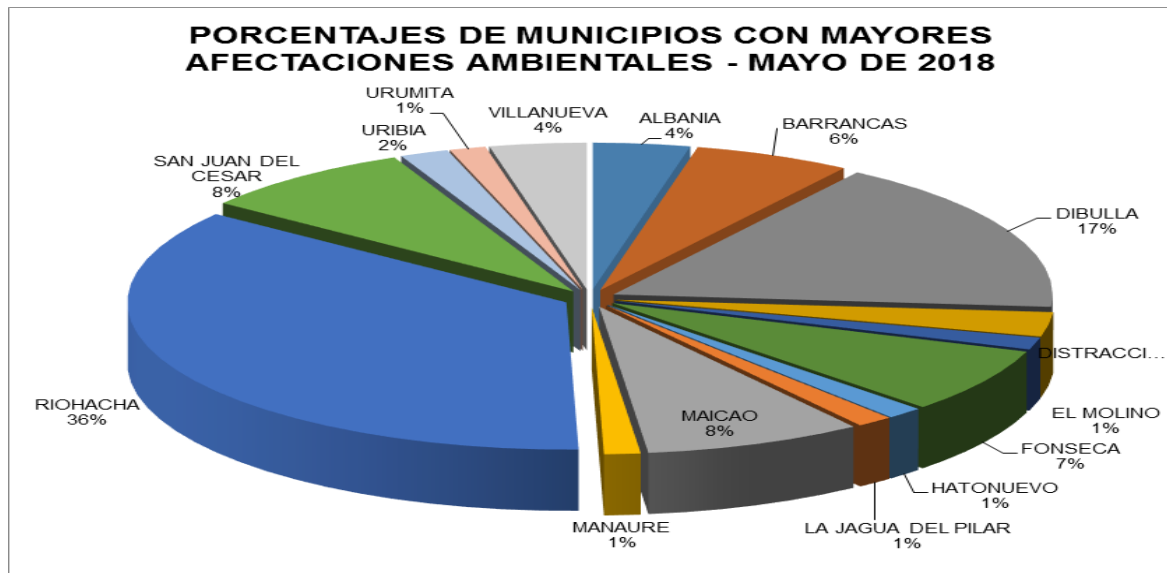


Grafico No. 11



El total de municipios del departamento de La Guajira presentaron afectaciones ambientales durante el primer semestre de 2018; sin embargo, los municipios que mayores afectaciones ambientales registraron fueron en su orden Riohacha con el 36%, Dibulla con el 24%, San Juan del Cesar y Maicao con el 8% cada uno, seguidos por el municipio de Fonseca con el 7% y Barrancas con el 6%.

Gráfico No. 12



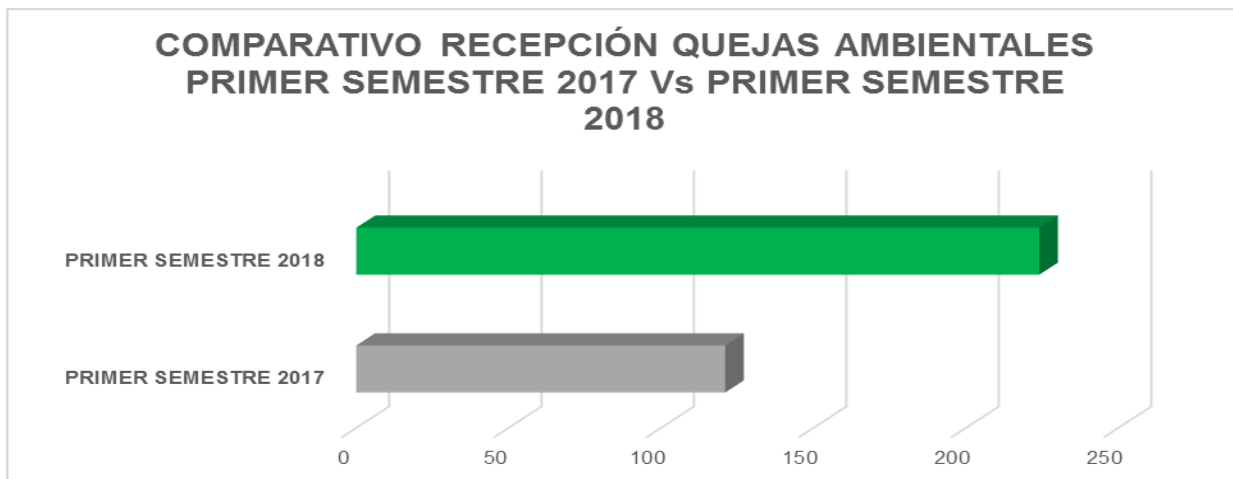
**Tabla No. 14**

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	EMISIONES ATMOSFERICAS	
ALBANIA	1	2	1	3	-	-	1	-	-	-	-	8
BARRANCAS	3	1	-	-	3	4	1	-	-	-	1	13
DIBULLA	12	3	6	2	2	5	2	1	2	2	1	38
DISTRACCIÓN	2	1	2	1	-	-	-	-	-	-	-	6
EL MOLINO	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	3
FONSECA	10	2		1	-	-	1	1	1	-	-	16
HATONUEVO	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	3
LA JAGUA DEL PILAR	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	3
MAICAO	10	3	-	1	3	1	-	-	-	-	-	18
MANAURE	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	3
RIOHACHA	15	13	9	8	13	8	3	5	3	3	-	80
SAN JUAN DEL CESAR	4	2	4	2	1	4	1	-	-	-	-	18
URIBIA	-	1	1	-	-	-	2	-	-	-	-	4
URUMITA	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	3
VILLANUEVA	3	1	-	1	2	1	-	-	-	-	-	8
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>224</b>

Para mayores detalles de la información, se anexa relación de las Quejas Ambientales recepcionadas durante el primer semestre de 2018 en la Sede Principal.

A continuación, se presenta un comparativo de la atención de Quejas Ambientales respecto al primer semestre de la vigencia anterior:

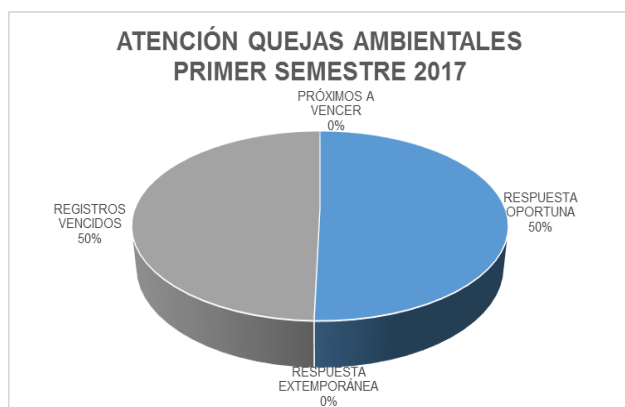
**Gráfico No. 13**



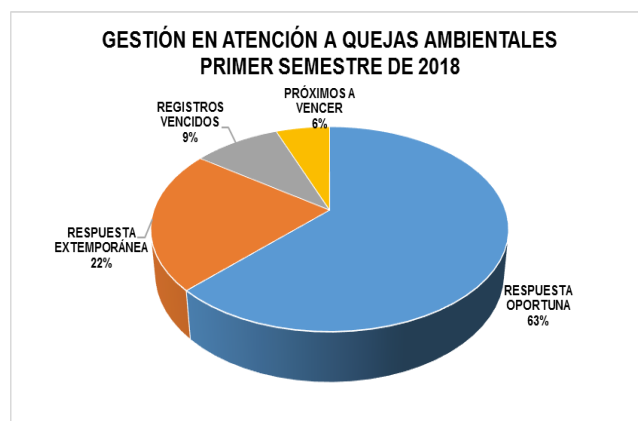
**Tabla No. 15**

COMPARATIVO ATENCIÓN QUEJAS AMBIENTALES		
CRITERIO DE ATENCIÓN	PRIMER SEMESTRE 2017	PRIMER SEMESTRE 2018
RESPUESTA OPORTUNA	61	140
RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	0	50
REGISTROS VENCIDOS	60	21
PRÓXIMOS A VENCER	0	13
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>224</b>

**Gráfico No. 14**



**Gráfico No. 15**





Como se logra apreciar en los gráficos anteriores, se presentó una diferencia muy significativa en los que a Quejas Ambientales se refiere, es decir que para el primer semestre de 2018 se evidenció un **incremento del 46% en la recepción de Quejas Ambientales** interpuestas por la ciudadanía de acuerdo con la comparación realizada respecto al mismo periodo del año anterior.

Esta demanda de atención ha sido solventada por la Corporación a través de la ejecución del proyecto de Fortalecimiento del Ejercicio de la Autoridad Ambiental en las diferentes sedes de la Corporación, el cual mediante la conformación de un grupo interdisciplinario y a partir del mes de Febrero de 2018, ha venido coadyuvando a descongestionar, brindar apoyo en la atención de las Quejas Ambientales por presuntas afectaciones y operativos de control para evitar el tráfico ilegal de fauna y flora en el departamento de La Guajira.

Los resultados en esta materia saltan a la vista y se espera continuar con la mejora en la dinámica de atención, principalmente en la sede territorial sur, donde se han venido sorteando y solventados las mayores dificultades en la atención al ciudadano en lo que se refiere a la información (respuesta) con destino a la parte interesada, para lo que se recomienda tomar como modelo la manera de proceder de la sede principal y actuar en coherencia con los procedimientos de Atención a las PQRSD y Quejas Ambientales.

## SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL PRIMER SEMESTRE DE 2018

Una vez revisada la información reportada por la Oficina de Control Interno de la Corporación, se pudo verificar que durante el primer semestre de 2018 se recibieron **Ciento Veinticinco (125)** documentos en los cuales se solicita la atención y/o información por parte de los Entes de Control.

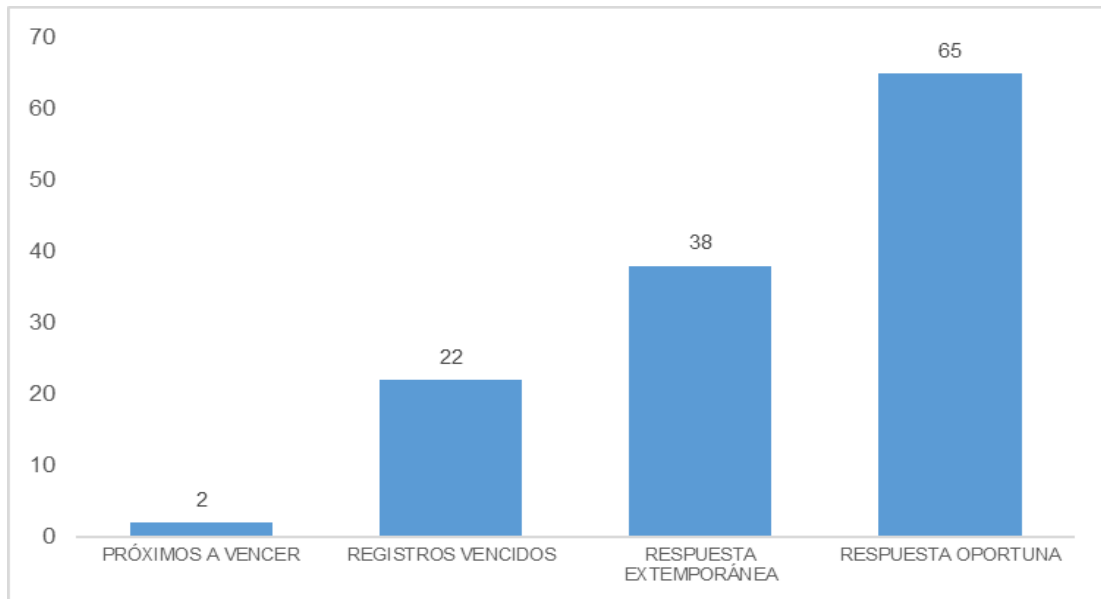
Tabla No. 16

ATENCIÓN ENTES DE CONTROL PRIMER SEMESTRE DE 2018					
MES	CRITERIO				TOTAL REGISTROS EN EL MES
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
ENERO	12	4	1	0	17
FEBRERO	8	3	2	0	13
MARZO	10	9	0	0	19
ABRIL	5	3	2	0	10
MAYO	13	10	10	0	33
JUNIO	11	12	10	2	35
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>41</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>127</b>



Como se puede ver en la tabla No. 16, la Corporación logró atender oportunamente 59 registros provenientes de los Entes de Control, lo que corresponde al 51,18% del total de solicitudes registradas, no obstante, la Corporación ha brindado atención total al 81,10% de los requerimientos proferidos por los entes descritos en la anterior tabla.

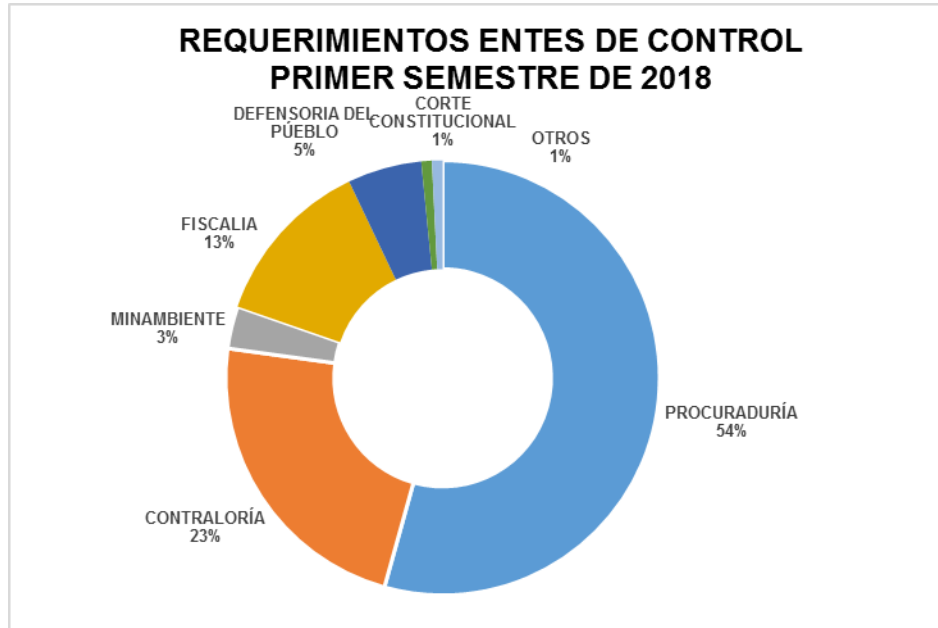
**Gráfico No. 16**  
ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL  
PRIMER SEMESTRE DE 2018



**Tabla No. 17**

ENTIDAD	CRITERIO				TOTAL REGISTROS POR ENTE
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
PROCURADURÍA	36	19	13	1	69
CONTRALORÍA	16	11	2	0	29
MINAMBIENTE	2	2	0	0	4
FISCALIA	7	6	3	0	16
DEFENSORIA DEL PÚEBLO	3	0	4	0	7
CORTE CONSTITUCIONAL	1	0	0	0	1
OTROS	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>38</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>127</b>

Gráfico No. 17



En la Tabla y Gráfico No. 17, respectivamente, indican que el 54% de los requerimientos provinieron de la Procuraduría, el 23% correspondió a requerimientos proferidos por la Contraloría, que el 13% fue interpuesto por las diferentes Fiscalías, el 5% fue interpuesto por la Defensoría del Pueblo, mientras que el 2% fue interpuesto por otros entes entre los cuales figura la Corte Constitucional.

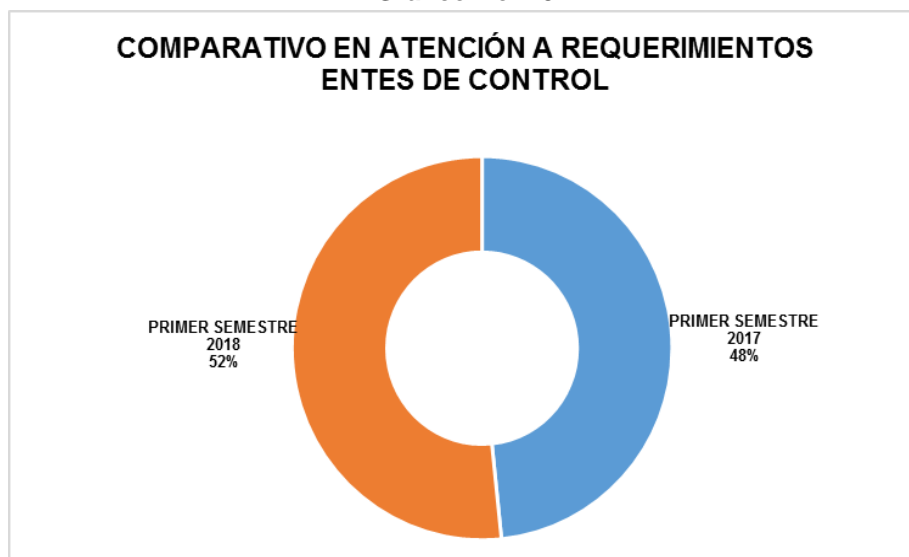
Para finalizar este capítulo, a continuación se presenta un comparativo respecto al mismo periodo del año anterior:

Tabla No. 18

COMPARATIVO ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL PRIMER SEMESTRE 2017 Vs PRIMER SEMESTRE 2018		
CRITERIO DE ATENCIÓN	PRIMER SEMESTRE 2017	PRIMER SEMESTRE 2018
RESPUESTAS OPORTUNA	64	59
RESPUESTAS EXTEMPORÁNEA	41	41
REGISTROS VENCIDOS	14	25
PRÓXIMOS A VENCER	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>127</b>

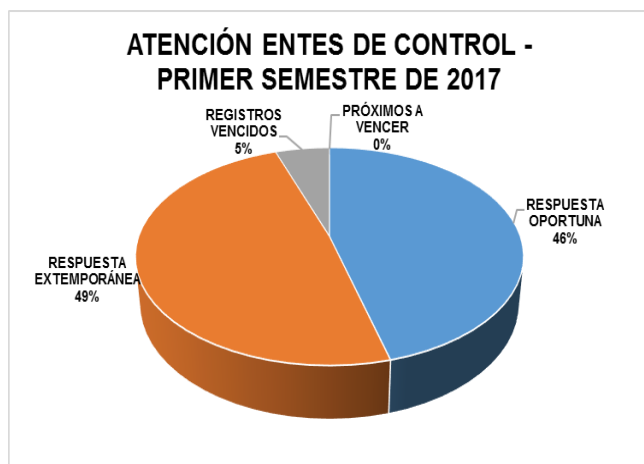


**Gráfico No. 18**

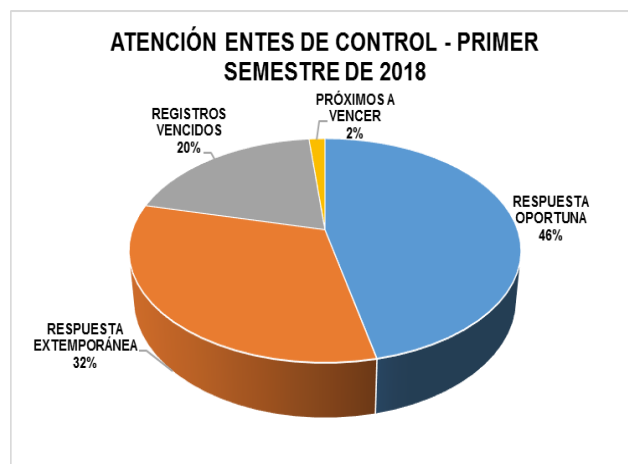


Se aprecia en el gráfico No. 18 que a la fecha de corte el número de requerimientos de los Entes de Control fue similar al mismo periodo de la vigencia 2017; un comportamiento parecido se evidenció en la atención de los registros entre una vigencia y la otra como se muestra en los siguientes gráficos:

**Gráfico No. 19**



**Gráfico No. 20**



Se aprecia que las respuestas oportunas estuvieron en el rango del 46%, mientras que se aprecia una disminución en las respuestas extemporáneas y un incremento en los registros vencidos para la vigencia 2018.



## CONSIDERACIONES GENERALES

Durante el primer semestre de 2018 la Corporación recepcionó y tramitó **Cuatrocientos Noventa (490)** registros PQRS, universo del cual **Trecientos Cuarenta y Nueve (349)** fueron recepcionadas en la sede principal y **Ciento Cuarenta y Un (141)** en la sede territorial; la sede principal ha logrado gestionar respuesta a **Trecientos Veintiséis (326)** registros, obteniendo una eficiencia del **90,41%**, no obstante, en lo que se refiere a respuestas oportunas sólo alcanza el **70,48%** de eficiencia cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1755 de 2015, mientras que la sede territorial reportó atención a **Ciento Veinte (120) PQRS**, obteniendo un porcentaje de atención del **85,1%**, sin embargo, sólo se evidenció atención oportuna a **Noventa (90)** registros ubicándose en el **63,83%** en atención al universo de PQRS reportadas.

Teniendo en cuenta lo anterior, es preciso informar que la Corporación presenta un promedio consolidado del **90,02%** de eficiencia en la atención a las PQRS, lo cual en comparación con el mismo periodo del año 2017 representa un **incremento de 3,2%** en este indicador de gestión.

Así mismo, en lo que respecta al Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales es preciso indicar que durante los primeros seis meses de la vigencia en curso la Corporación registró un total de **Doscientos Veinticuatro (224)** reportes por presuntas afectaciones al ambiente, universo del cual **165** fueron recepcionados en la sede principal y **59** por la sede territorial.

Luego del análisis de las matrices de trazabilidad aportadas por cada una de las sedes de la Corporación, se pudo determinar que la capacidad de respuesta oportuna por parte de la Corporación ante los reportes por presuntas afectaciones al ambiente se sitúa en el **62,5%**, mientras que se logró brindar atención por fuera de los términos descritos en el procedimiento en un **22,32%**, entretanto se logró observar que los registros vencidos para el periodo reportado representan el **9,375%**, porcentaje del cual el **6,25%** corresponde a la sede territorial y el **3,125%** a la sede principal; finalmente la Corporación registra el **5,80%** de registros pendientes por atención, pero que se encuentran dentro de los términos de atención oportuna y que de acuerdo a su tratamiento interno pueden hacer variar la anterior estadística.

En términos generales, la Corporación atendió el **84,82%** de los casos por presuntas afectaciones reportados por la ciudadanía, lo que en comparación con el mismo periodo del año anterior deja entrever un **incremento del 34,40%** de este indicador y que a pesar que para el primer semestre de 2018 se evidenció un **incremento del 46% en la recepción de Quejas Ambientales** interpuestas por la ciudadanía de acuerdo con la comparación realizada respecto al mismo periodo del año anterior, esta demanda de atención ha sido solventada por la Corporación a través de la ejecución del proyecto de Fortalecimiento del Ejercicio de la Autoridad Ambiental en las diferentes sedes de la Corporación, el cual mediante la conformación de un grupo interdisciplinario y a partir del mes de Febrero de 2018, ha venido coadyuvando con la descongestión laboral, apoyo en la atención de las Quejas Ambientales por





presuntas afectaciones y operativos de control para evitar el tráfico ilegal de fauna y flora en el departamento de La Guajira.

De otro lado, es importante destacar los tipos de afectaciones y los municipios con mayores afectaciones entre los cuales se destacan Riohacha, Dibulla, Maicao, San Juan del Cesar, Fonseca, Barrancas, entre otros municipios con menores afectaciones, las mayores frecuencias corresponden a **Tala Urbana y Deforestación de Bosques, Caza – Tráfico Ilegal de Fauna Silvestre**, dificultades asociadas al **Recurso Hídrico**, Reportes de **Incendios Forestales**, Inadecuado Manejo de **Residuos Sólidos** y **Minería Ilegal** como las más recurrentes en los diferentes municipios de la jurisdicción.

Finalmente, en lo referente a los requerimientos presentados por los Entes de Control, se logró evidenciar que para el primer semestre 2018 se registró un total de **Ciento Veinticinco (125)** documentos en los cuales se solicita la atención y/o información por parte de diferentes entes entre los cuales figuran la Procuraduría, la Contraloría y la Fiscalía, entre otros.

Es así como a la fecha de corte, la Corporación logró atender oportunamente **59** registros provenientes de los Entes de Control, lo que corresponde al **51,18%** sobre el total de solicitudes registradas, no obstante, apoyada en las respuestas extemporáneas la Corporación ha brindado atención total al **81,10%** de los requerimientos.

## 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. Realizar los registros en las matrices de trazabilidad actualizadas de acuerdo con las nuevas versiones incluidas en el Sistema Integrado de Gestión de la Corporación.
3. La sede territorial debe garantizar que las respuestas proferidas sean para todos los registros, incluidos los anónimos, de tal manera que exista constancia de las actuaciones y retroalimentación a la parte interesada.

