



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

FECHA: Julio 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 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 el 1 y el 31 de Julio 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 antes descritos.

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 séptimo mes del año 2018 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Se realizan estadísticas de acuerdo al universo de PQRSD interpuestas ante la Corporación durante el mes de Julio del año 2018, discriminadas por modalidad, 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, 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
JULIO DE 2018**

La fuente para la elaboración del presente informe obedece exclusivamente a las Matrices de Trazabilidad de PQRSD y Quejas Ambientales de la sede principal, en razón a que la sede territorial sur no remitió el insumo correspondiente que permitiera conocer la gestión adelantada referente a la temática; 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 Julio de 2018 la sede principal de la Corporación recepcionó y tramitó **Cincuenta y Cinco (55) PQRSD**.

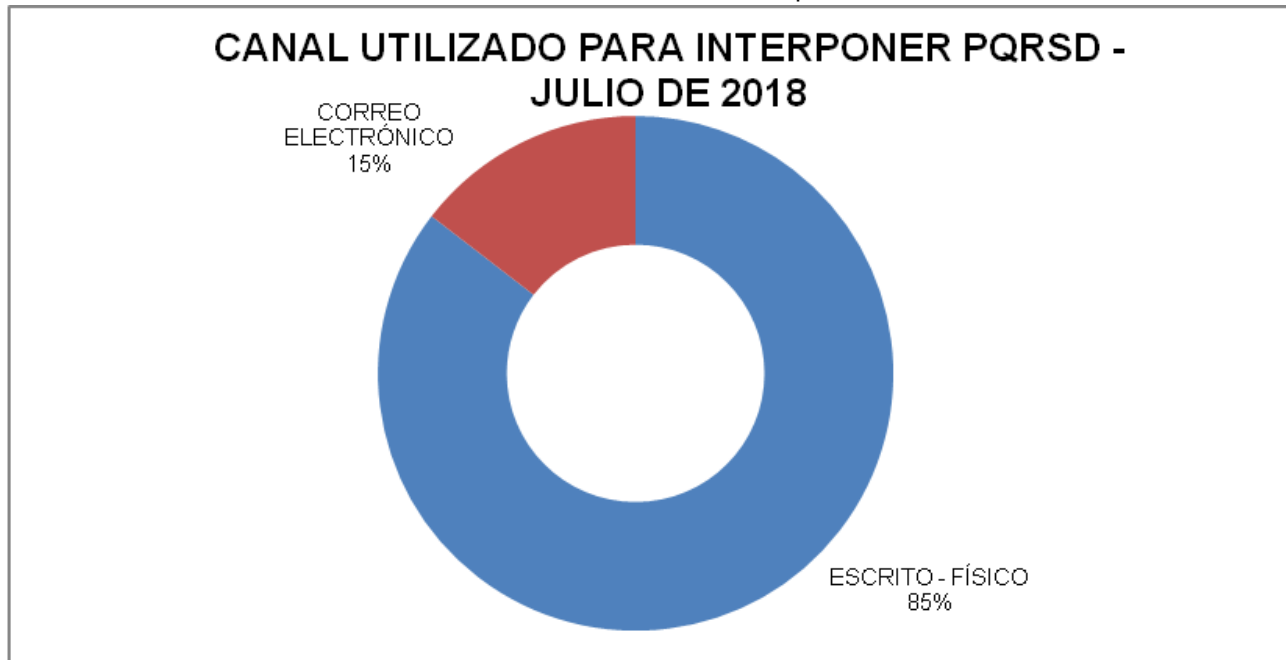
Tabla No. 1.

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

CANAL	CANTIDAD
ESCRITO – FÍSICO	47
CORREO ELECTRÓNICO	8
TOTAL	55

Grafico No. 1

Estadística Sede Principal

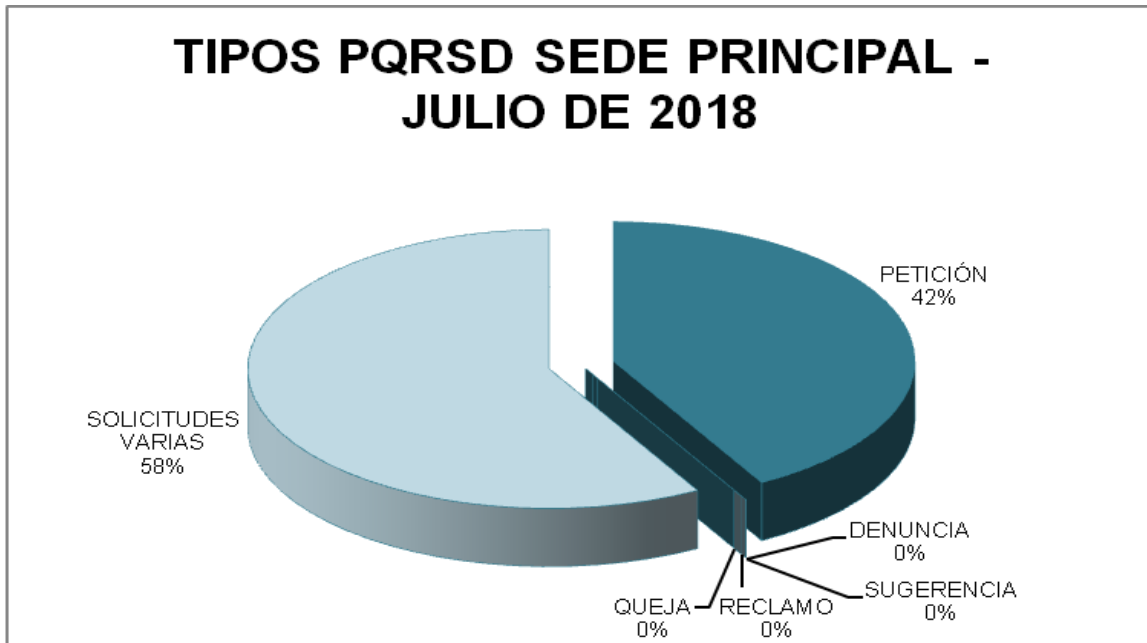




Como se puede apreciar en la tabla y gráfico No. 1, respectivamente, el canal de comunicación mayormente utilizado (85%) por la ciudadanía al momento de interponer una PQRSD fue a través de escritos impresos presentados ante la Ventanilla Única para la respectiva radicación, mientras que el otro canal utilizado fue el correo electrónico con el 15% de los registros para el mes de Julio de 2018.

A continuación se presenta la estadística por tipos de registros durante el periodo:

Grafico No. 2



De acuerdo a las modalidades de PQRSD definidas, el gráfico 2, precisa que los 52 registros que fueron interpuestos por la ciudadanía durante el mes de Julio de 2018, se clasificaron de la siguiente manera: en 23 peticiones de información y/o consultas a esta entidad sobre asuntos afines a la naturaleza y funciones de la Corporación y 32 solicitudes de apoyo a diferentes situaciones como donaciones, soluciones de abastecimiento de agua a las comunidades del departamento de La Guajira, certificaciones ambientales, 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 Julio de 2018, la sede principal ha logrado dar respuesta a **Cincuenta y Un (51)** registros, obteniendo una eficiencia del **92,72%**.

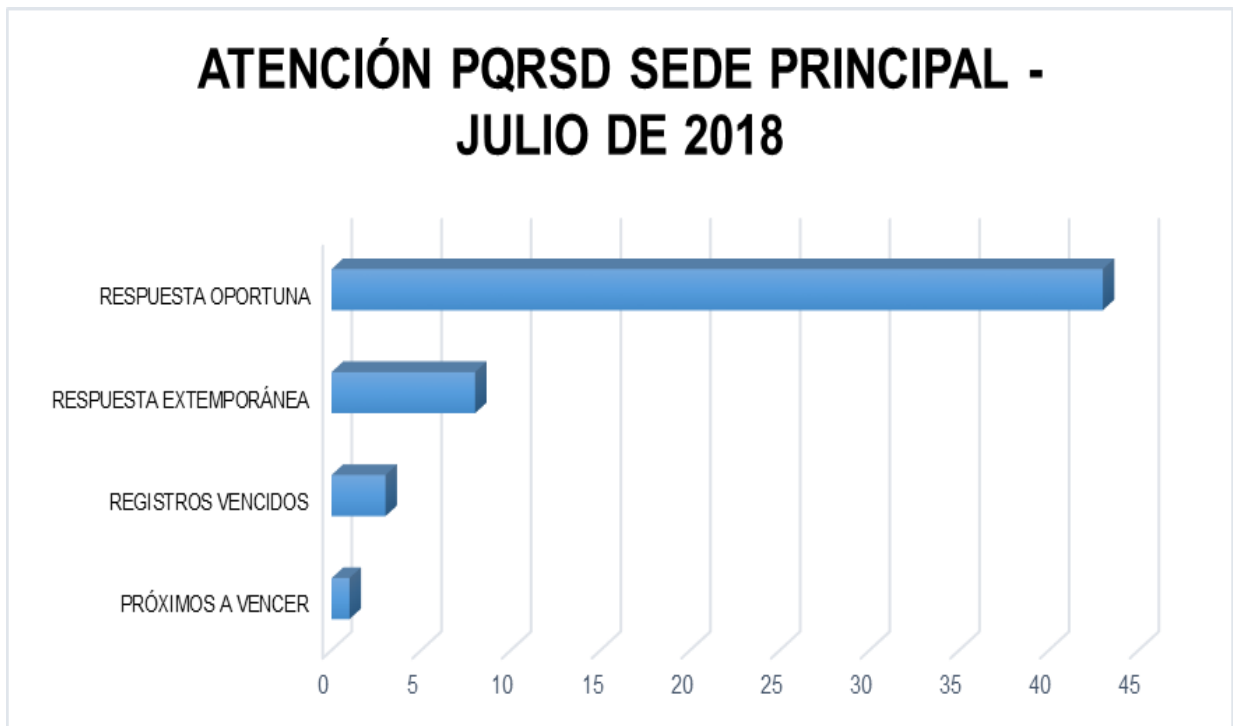
A continuación, se presenta la tabla No. 2 en la cual se ilustra la cantidad de PQRSD recibidas en la sede principal de la Corporación y la dinámica respecto a la atención por parte de cada área asignada durante el mes de Julio de 2018:



Tabla No. 2

GESTIÓN PQRSD - SEDE PRINCIPAL - JULIO DE 2018					
ÁREA	CRITERIO				TOTAL REGISTROS POR ÁREA EN EL MES
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	19	3	1	0	23
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	6	5	2	0	13
OF. ASES. DE PLANEACIÓN	7	0	0	0	7
OF. COMUNICACIONES	6	0	0	1	7
SECRETARIA GENERAL	5	0	0	0	5
TOTAL	43	8	3	1	55

Gráfico No. 3



Como se puede apreciar en la Tabla No. 2 y Gráfico No. 3, respectivamente, durante el mes de Julio de 2018, la sede principal de la Corporación logró dar respuesta a 51 registros PQRSD que corresponden al 92,72% de eficiencia en la atención a la parte interesada; mientras que existen 4 registros que actualmente surten el tramite interno de respuesta los cuales se describen a continuación:

Tabla No. 3

ITEM	NOMBRE CLIENTE	ASUNTO	RADICAD O	FECHA INGRESO	AREA ASIGNADA	OBSERVACIÓN	ESTADO
1	FREDY FREYE	PERMISO A LAS BANANERAS Y PALMAS DE ACEITE	ENT-4402	5/07/2018	AUTORIDAD	INICIALMENTE ASIGNADO A LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL Y POR INDICACIONES DEL INGENIERO SAMUEL LANA O FUE REDIRECCIONADA A LA SUNDIRECCIÓN DE AURTORIDAD AMBIENTAL - ALERTA ENVIADA EL 24 DE JULIO DE 2018 - 28 DE JULIO DE 2018 PROYECTADA PARA LA FIRMA DEL JEFE INMEDIATO - EL 6 DE AGOSTO DE 2018 SE DIALOGÓ CON LA PROFESIONAL KORSY CAÑAVERA QUIEN MANIFESTÓ QUE LUEGO DE PROYECTADA, EL DIRECTOR GENERAL SOLICITO REALIZAR AJUSTES DE ACUERDO A LO CONVERSADO CON LA DOCTORA FANNY MEJIA, POR LO CUAL EL FUNCIONARIO ANDRYS MENDOZA SOLICITÓ A LA DOCTORA KORSY AGILIZAR EL TRAMITE DADO QUE LOS TÉRMINOS HABIAN CADUCADO	Vencido
2	DIRCEU VARGAS PEDROZA	SOLICITUD DE INFORMACION	ENT-4386	5/07/2018	AUTORIDAD	ALERTA ENVIADA EL 24 Y 30 DE JULIO DE 2018, HACIENDO LA SALVEDAD QUE LA FECHA OPORTUNA SEÑALADA POR LA SUPERINTENDENCIA FUE EL 30 DE JUNIO DE 2018 - ALERTA EL 6 DE AGOSTO DE 2018	Vencido
3	ANDERSON BERNAL	SOLICITUD DE INFORMACION	ENT-4558	10/07/2018	GESTION	ALERTA ENVIADA EL 30 DE JULIO DE 2018 - ALERTA ENVIADA EL 6 DE AGOSTO DE 2018	Vencido
4	IDER CONTRERAS	SOLICITUD DE APOYO CON ALMUERZOS	ENT-5061	31/07/2018	COMUNICACIONES	PENDIENTE	Próximo a vencer

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

QUEJAS AMBIENTALES EN EL MES DE JULIO DE 2018.

En lo que respecta al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales para el mes de Julio de 2018 la Corporación registró un total de **29 reportes por presuntas afectaciones al ambiente**, universo del cual **25 fueron respondidos/atendidos oportunamente**, mientras que **4 registros** se atendieron/respondieron de manera **extemporánea** como se muestra a continuación:

Tabla No. 4

GESTIÓN A QUEJAS AMBIENTALES - SEDE PRINCIPAL - JULIO DE 2018						
ITEM	ÁREA	CRITERIO				TOTAL QUEJAS AMBIENTALES POR ÁREA EN EL MES
		RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
1	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	23	4	0	0	27
2	SEDE TERRITORIAL SUR	2	0	0	0	2
TOTAL		25	4	0	0	29

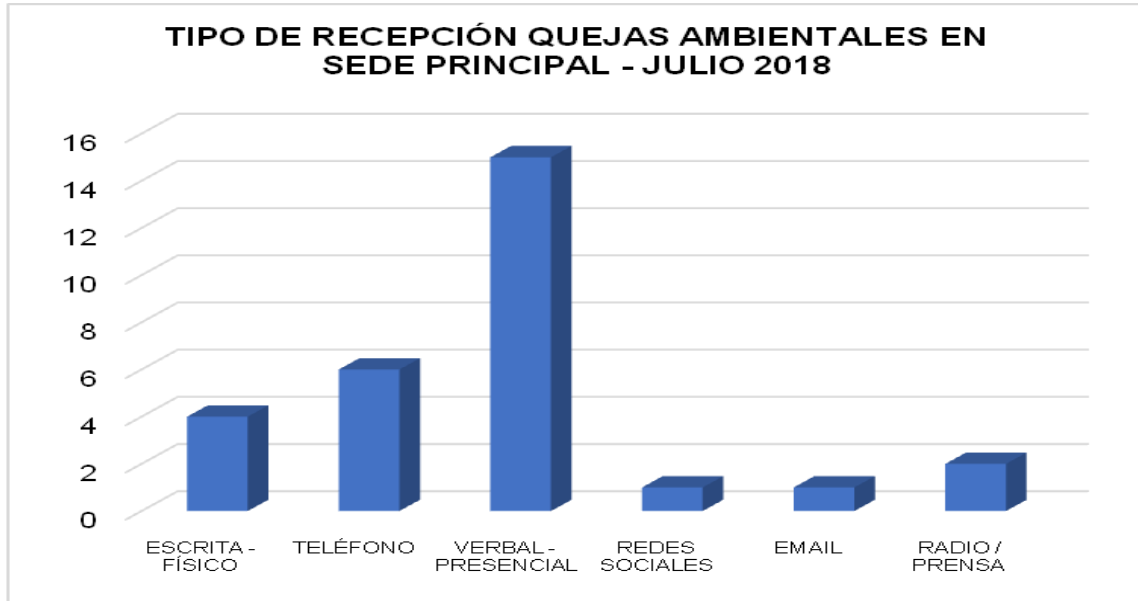
Como se puede apreciar en la tabla No. 4, se logró dar atención a los 29 registros tramitados durante el mes de Julio de 2018, para lo cual se contó con el aporte significativo de la Subdirección de Autoridad Ambiental que dio atendió 25 de los casos mientras que la sede Territorial atendió los 2 casos complementarios que le fueron asignados desde la sede principal.

A continuación, se presenta una estadística sobre los canales frecuentados para interponer las quejas ambientales durante el mes de Julio de 2018:

Tabla No. 5

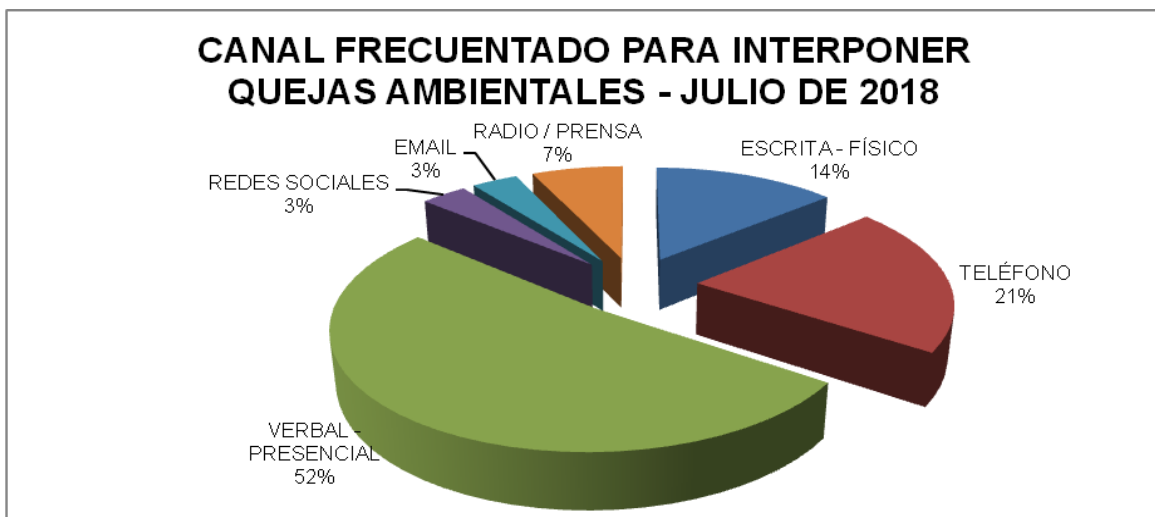
ITEM	TIPO RECEPCIÓN Y CANAL UTILIZADO	CANTIDAD
1	ESCRITA - FÍSICO	4
2	TELÉFONO	6
3	VERBAL - PRESENCIAL	15
4	REDES SOCIALES	1
5	EMAIL	1
6	RADIO / PRENSA	2
TOTAL		29

Grafico No. 4



Como se evidencia en la Tabla No. 5 y Gráfico No. 4, respectivamente, el canal mayormente frecuentado para interponer Quejas Ambientales en el mes de Julio de 2018 fue haciendo presencia o denunciando ante los funcionarios de la Corporación en el desarrollo de sus trabajos de campo (52%), seguidamente se encuentra el canal telefónico con el 21%, denuncias interpuestas de manera escrita con el 14%, denuncias hechas públicas a través de los medios escritos y radiales con el 7%; finalmente y en menor proporción se encuentran aquellas quejas dadas a conocer a través de las redes sociales y el correo electrónico cada uno con el 3%.

Gráfico No. 5



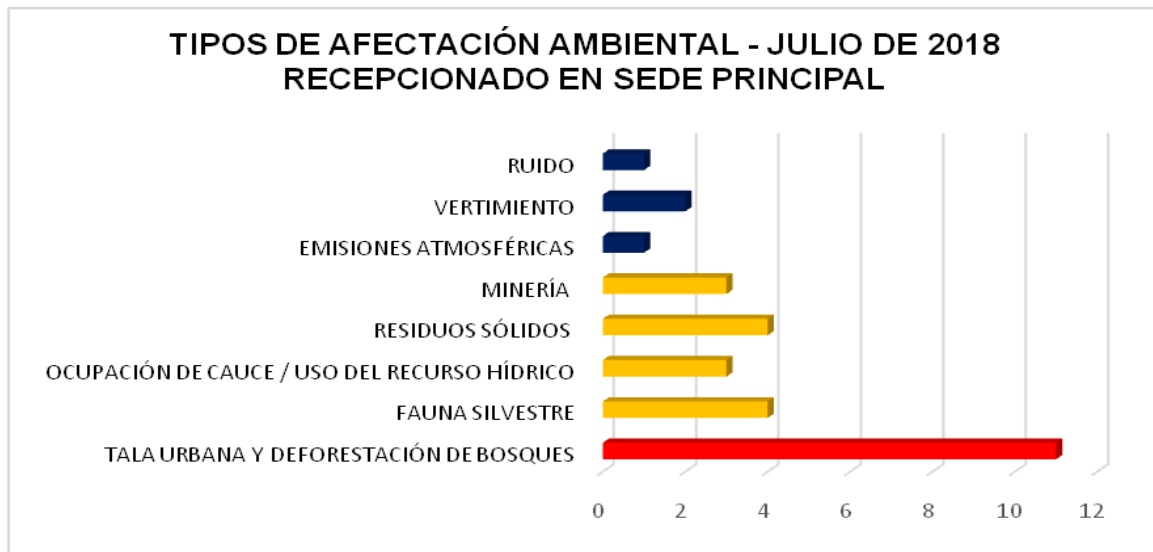


Es importante destacar los tipos de afectaciones y los municipios con mayores afectaciones detectadas en el mes de Julio de 2018 y los municipios en los que se vienen originando

Tabla No. 6

ITEM	AFECTACIONES AMBIENTALES	CANTIDAD
1	TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUES	11
2	FAUNA SILVESTRE	4
3	OCUPACIÓN DE CAUCE / USO DEL RECURSO HÍDRICO	3
4	RESIDUOS SÓLIDOS	4
5	MINERÍA	3
6	EMISIONES ATMOSFÉRICAS	1
7	VERTIMIENTO	2
8	RUIDO	1
TOTAL		29

Grafico No. 6



■ Critico
 ■ Moderado
 ■ Tolerable

en este orden de ideas, es preciso se logra inferir que la Tala Urbana y Deforestación de Bosques es la afectación que más ocurre en el departamento de La Guajira; sin embargo, existen otro tipo de afectaciones como son el Inadecuado Manejo de Residuos Sólidos, Caza – Trafico Ilegal de Fauna Silvestre, Problemas Asociados al Recurso Hídrico y la Minería a los cuales debe prestarse especial atención por su frecuencia y el impacto que representan en municipios como Riohacha, Uribía, Manaure y Dibulla.





Tabla No. 7

Resumen de Reportes de Afectaciones por Municipio – Julio de 2018

MUNICIPIO	AFECTACIÓN AMBIENTAL								TOTAL
	TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUE	AFECTACIÓN DE FAUNA	OCUPACIÓN DE CAUCE Y CONFLICTOS	RESIDUOS	MINERÍA	VERTIMIENTOS	RUIDO	EMISIONES ATMOSFERICAS Y POLUCIÓN	
ALBANIA	1	-	-	-	-	-	-	-	1
DIBULLA	4	-	-	1	1	2	-	-	8
MAICAO	2	-	-	-	-	-	-	-	2
MANAURE	-	1	-	-	-	-	-	-	1
RIOHACHA	2	-	3	3	1	-	1	1	11
SAN JUAN DEL CESAR	2	-	-	-	-	-	-	-	2
URIBIA	-	3	-	-	-	-	-	-	3
TOTAL	11	4	3	4	2	2	1	1	28

NOTA No. 2: Se anexa relación de Quejas Ambientales del mes de Julio 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.

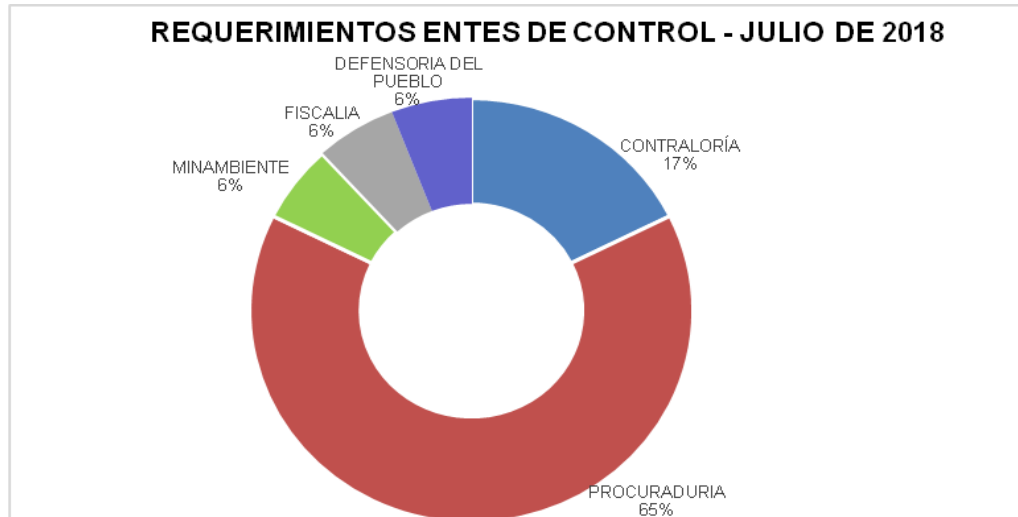
SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL JULIO DE 2018

Una vez revisada la información reportada por la Oficina de Control Interno de la Corporación, se pudo verificar a al mes de Julio de 2018 se recibieron **Diecisiete (17)** documentos en los cuales se solicita la atención y/o información por parte de los Entes de Control como se ilustra en la siguiente tabla:

Tabla No. 8

ENTIDAD	CRITERIO			TOTAL REGISTROS EN EL MES
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	
PROCURADURÍA	5	0	6	11
CONTRALORÍA	1	1	1	3
MINAMBIENTE	1	0	0	1
FISCALIA	1	0	0	1
DEFENSORIA DEL PUEBLO	0	0	1	1
TOTAL	8	1	8	17

Gráfico No. 7



En la Tabla No. 8 y Gráfico No. 7, respectivamente, se puede evidenciar que de los 17 requerimientos proferidos por los Entes de Control durante el mes de Julio de 2018 se ha dado respuesta a 9 registros equivalentes al **52,94% de eficiencia en la atención**; así mismo, se indica que el 65% de los requerimientos provinieron de la Procuraduría, el 17% correspondió a requerimientos proferidos por la Contraloría, mientras que de manera equidistante se registraron requerimientos de la Fiscalía, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y la Defensoría del Pueblo, cada uno con el 6% sobre el universo de requerimientos del mes.



Finalmente y para mayores de talles, se presenta la descripción de los 17 registros del mes de Julio de 2018:

Tabla No. 9

No.	NOMBRE	ASUNTO	No. RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA DE VENCIMIENTO	OFICINA RESPONSABLE	OBSERVACIONES	ALERTA/ ESTADO
1	JUAN CARLOS RENDON LOPEZ- CONTRALOR DELEGADO INTERSECTORIAL	TRASLADO DE HALLAZGO AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO CONTRATO 056 DE 2014	ENT-4317	03/07/2018	25/07/2018	AUTORIDA Y GESTION AMBIENTAL	PENDIENTE	Vencido
2	PAOLA ANDREA VASQUEZ RESTREPO- SECRETARIA GENERAL- MINAMBIENTE	TRASLADO OFICIO PROCURADURIA RELLENO SANITARIO- INTERASEO	ENT-4434	05/07/2018	19/07/2018	JURIDICA	ESTA SOLICITUD NO FUE ENVIADA AL AREA PORQUE FUE CONTESTADA EL 6 DE JUNIO-18	Respondido
3	JULIAN EDUARDO POLANIA POLANIA- CONTRALOR DELEGADO SECTOR I.F.T.	INFORME FINAL AUDITORIA PROYECTO RIO RANCHERIA	ENT-4440	05/07/2018	27/07/2018	GESTION AMBIENTAL Y TERRITORIAL DEL SUR	INFORME DE AUDITORIA -SIRECI VENCE EL 27 DE JULIO DE 2018	Respondido
4	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL	SOLICITUD DE INFORMACION ACUEDUCTO VEREDAL EL TOTUMO	ENT-4441	06/07/2018	23/07/2018	GESTION AMBIENTAL	PENDIENTE	Vencido
5	GILBERTO AUGUSTO BLANCO ZUÑIGA- PROCURADOR DELEGADO PARA ASUNTOS AMBIENTALES	CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD EN MATERIA DE EDUCACION AMBIENTAL	ENT-4480	06/07/2018	10/07/2018	GESTION AMBIENTAL	CORRESPONDE A UN MEMORANDO	Respondido
6	LEDYS MARIA TORRES NIZ- OFICINISTA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	REMISION PRESUNTA MORA EN TRAMITE INVESTIGACION AMBIENTAL	ENT-4537	10/07/2018	25/07/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	PENDIENTE	Vencido
7	SILLY PIMIENTA PALACIO- PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	SOLICITUD DE INFORMACION CONTRATO 010-16 Y CONTRATO 120 DE 2015	ENT-4538	10/07/2018	13/07/2018	JURIDICA Y SECRETARIA GENERAL	ATENDIDO	Respondido
8	GIULLERMO PINZON GAITAN- ASESOR DELEGADA- PROCURADURIA GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACION- INDAGACION PRELIMINAR	ENT-4531	10/07/2018	09/08/2018	SECRETARIA GENERAL Y JURIDICA	RESPONDIDO A TRAVÉS DEL CORREO DEL SECRETARIO GENERAL	Respondido



9	TOMAS D.LESPORT PEÑATE-TECNICO INVESTIGADOR II C.T.I. FISCALIA	SOLICITUD DE INFORMACION CONTRATO 0133 DE 2014	ENT-4539	10/07/2018	25/07/2018	JURIDICA	ATENDIDO	Respondido
10	ANA ROSA CELIS ARIAS PROCURADORA REGIONAL DE LA GUAJIRA	SOLICITUD DE INFORMACION SOLUCION DEL RIO CAÑAS	ENT -4630	12/07/2018	27/07/2018	GESTION AMBIENTAL	PENDIENTE	Vencido
11	SORAYA ESCOBAR ARREGOCES DEFENSOR DEL PUEBLO REGIONAL GUAJIRA	SOLICITUD DE REGLAMENTACIÓN DE LA RESOLUCION 753 MAYO DEL 2018	ENT-4691	16/07/2018	02/08/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	PENDIENTE	Vencido
12	TATIANA ISABEL CALAO GONZALEZ PROCURADURIA PRIMERA DELEGADA PARA LA CONTRATACION ESTATAL	SOLICITUD SOBRE INVESTIGACION DISCIPLINARIA PARA FUNCIONARIOS DE ESTA ENTIDAD	ENT-4693 Y 4694	16/07/2018	02/08/2018	JURIDICA	ATENDIDO	Respondido
13	YENNIS CORONADO GIL PROCURADURIA REGIONAL GUAJIRA	SOLICITUD PARA PROTEGER LOS MANGLES QUE RODEAN EL BARRIO VILLA FATIMA Y CIRCUNVL.	ENT-4725	17/07/2018	03/08/2018	GESTION AMBIENTAL	PENDIENTE	Vencido
14	PATRICIA MEJIA ANAYA PROFESIONAL UNIVERSITARIO	SOLICITUD DE INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO SOBRE RESIDUOS SOLIDOS	ENT-4726	17/07/2018	23/07/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	PENDIENTE	Vencido
15	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE INVESTIGACIONES INCUMPLIMIENTO PSMV	ENT-4854	24/07/2018	08/08/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	PENDIENTE	Vencido
16	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL	SOLICITUD DE CUMPLIMIENTO MEMORANDO No.014 DE JUNIO DE 2.018	ENT-4855	24/07/2018	24/07/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL Y JURIDICA	ES UN MEMORANDO PARA SU DEBIDA APLICACION	Respondido
17	JORGE EDUARDO ARIZA ARIZA- CONTRALOR PROVINCIAL	ALEGATOS DECONCLUSION PAS -SOVRE EL NO CARGUE AL CHIP DE INFORMACION DE PERSONAL Y COSTOS	ENT-5019	30/07/2018	14/08/2018	JURIDICA Y SECRETARIA GENERAL	ATENDIDO	Respuest a Extemporánea



Tabla No. 10

Entidad / Criterio	Convenciones / Color
Procuraduría	Orange
Contraloría	Blue
Fiscalía	Grey
MinAmbiente	Light Green
Defensoría del Pueblo	Purple
Respuesta oportuna	Light Green
Respuesta Extemporánea	Light Blue
Registro Vencido	Pink

CONSIDERACIONES GENERALES

Durante el mes de Julio de 2018, a través de la sede principal, la Corporación recibió y tramitó **Cincuenta y Cinco (55)** logrando dar respuesta a **Cincuenta y Un (51)** registros, obteniendo una eficiencia del **92,72%**. Se aclara que se esperó reporte de la sede Territorial Sur hasta el día 17 de Julio de 2018, sin embargo, dicha sede nunca envió el reporte y por tal motivo la gestión referente a esta temática no se refleja en el presente informe.

Así mismo, en lo que respecta al Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales es preciso indicar que se registraron **Veintinueve (29)** reportes de la ciudadanía por presuntas afectaciones al ambiente, las cuales fueron atendidas/respondidas en su totalidad. En este sentido, es necesario informar que la Tala Urbana y Deforestación de Bosques es la afectación que más ocurre en el departamento de La Guajira; sin embargo, existen otro tipo de afectaciones como son el Inadecuado Manejo de Residuos Sólidos, Caza – Trafico Illegal de Fauna Silvestre, Problemas Asociados al Recurso Hídrico y la Minería a los cuales debe prestarse especial atención por su frecuencia y el impacto que representan en municipios como Riohacha, Uribía, Manaure y Dibulla.

Finalmente, en lo referente a los requerimientos presentados por los Entes de Control, se logró evidenciar que para el mes de Julio de 2018 se registró un total de **Diecisiete (17)** solicitudes, de las cuales se tiene evidencia de la atención a **Nueve (9)** registros equivalentes a un poco mas de la mitad de universo de registros del mes, es decir al **52,94%** de eficiencia en la gestión de respuesta por parte de la Corporación.

