



## INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES.

**FECHA:** Agosto 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.

### 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 Agosto 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 octavo 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 Agosto 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, 7283518 ext. 101, 141, 173 – 419 y 7285052 para Laboratorio Ambiental  | Lunes a Jueves<br>8:00 a 12:00 y 14:00 - 18:00<br><br>Viernes<br>07:00 – 15:00  |
|                               | 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) |   |
|                               |  | Ventanilla Verde   | Troncal del Caribe – Kilometro 1 en el corregimiento de Palomino  |
| 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)  |





## 1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD AGOSTO DE 2018

La fuente de información para la elaboración del presente informe obedece a las Matrices de Trazabilidad de PQRSD y Quejas Ambientales de 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 Agosto de 2018 se registró un total de **Cincuenta y Seis (56)\*** PQRSD.

**\*NOTA 1:** La cantidad de PQRSD que corresponde a la matriz de la sede principal dado que la sede territorial sólo presentó la matriz de quejas ambientales, la cual se estará informando en el siguiente numeral.

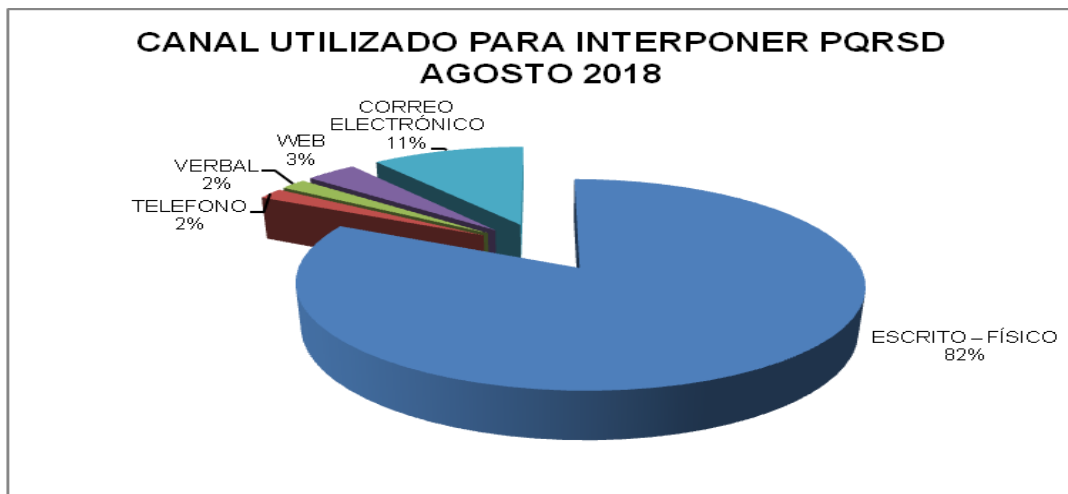
A continuación se presentan los datos más relevantes de la gestión PQRSD durante el mes de Agosto:

**Tabla No. 1.**

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

| CANAL              | CANTIDAD  |
|--------------------|-----------|
| ESCRITO – FÍSICO   | 46        |
| TELEFONO           | 1         |
| VERBAL             | 1         |
| WEB                | 2         |
| CORREO ELECTRÓNICO | 6         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>56</b> |

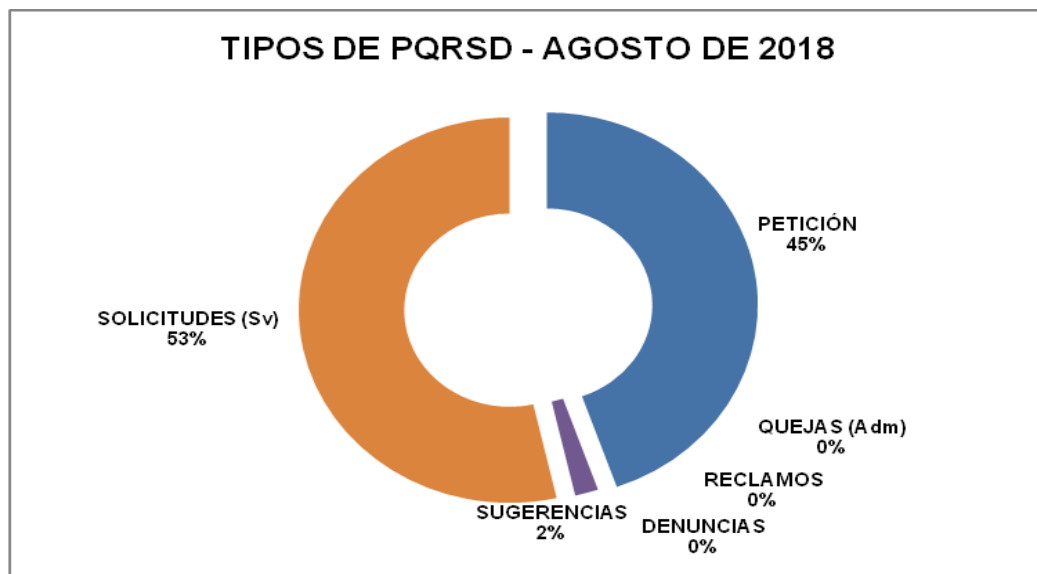
**Grafico No. 1**



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 ante la Corporación es son las comunicaciones escritas con el 82%, mientras que en menor proporción se utilizan el correo electrónico con el 11%, la pagina web con el 3%, el teléfono con el 2% y finalmente se acercó el 1% para dar a conocer con pretensiones de manera verbal.

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

**Gráfico No. 2**



De acuerdo a las modalidades de PQRSD definidas, el gráfico 2, precisa que los 56 registros que fueron interpuestos por la ciudadanía durante el mes de Agosto de 2018, se clasificaron de la siguiente manera: 25 peticiones de información y/o consultas a esta entidad sobre asuntos afines a la naturaleza y funciones de la Corporación, una sugerencia para la mejora de las actividades propias de la entidad y 30 solicitudes de apoyo a diferentes situaciones como donaciones, prestamos del auditorio, soluciones de abastecimiento de agua a las comunidades del departamento de La Guajira, certificaciones ambientales, apoyos en la expedición de autorizaciones ambientales, capacitaciones en materia ambiental, entre otros.

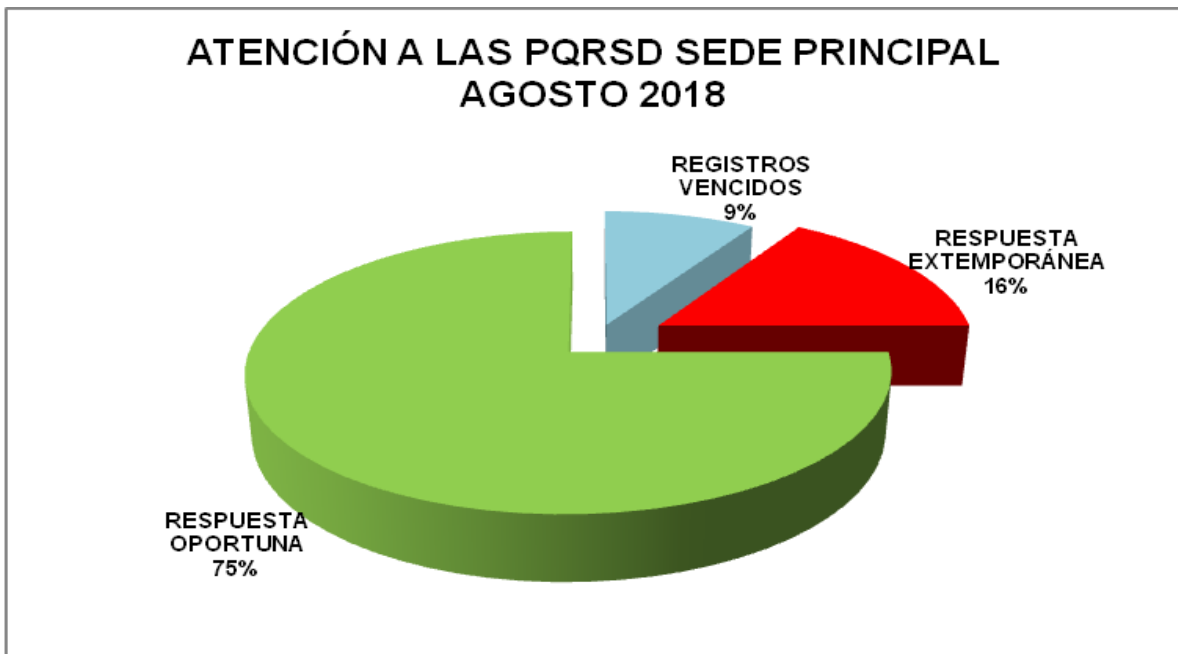
Se indica que del universo de PQRSD tramitadas durante el mes de Agosto de 2018, la sede principal ha logrado dar respuesta a **Cincuenta y Un (51)** registros, obteniendo una eficiencia del **91,07%**.

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 Agosto de 2018:

**Tabla No. 2**

| <b>GESTIÓN PQRSD - SEDE PRINCIPAL - AGOSTO DE 2018</b> |                           |                               |                           |   |
|--|---------------------------|-------------------------------|---------------------------|---|
| <b>ÁREA</b>  | <b>CRITERIO</b>           |                               |                           | <b>TOTAL REGISTROS POR ÁREA EN EL MES</b> |
|  | <b>RESPUESTA OPORTUNA</b> | <b>RESPUESTA EXTEMPORÁNEA</b> | <b>REGISTROS VENCIDOS</b> |   |
| SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL                             | 18                        | 2                             | 4                         | 24  |
| SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL                              | 4                         | 4                             | 1                         | 9   |
| SECRETARIA GENERAL                                     | 4                         | 0                             | 0                         | 4   |
| TERRITORIAL SUR  | 1                         | 1                             | 0                         | 2   |
| OF. ASES. DE PLANEACIÓN                                | 6                         | 0                             | 0                         | 6   |
| OF. COMUNICACIONES                                     | 9                         | 2                             | 0                         | 11  |
| <b>TOTAL</b>   | <b>42</b>                 | <b>9</b>                      | <b>5</b>                  | <b>56</b>                                 |

**Gráfico No. 3**



Como se puede apreciar en la Tabla No. 2 y Gráfico No. 3, respectivamente, durante el mes de Agosto de 2018, la sede principal de la Corporación logró dar respuesta a 51 registros PQRSD que corresponden al 91,07% de eficiencia en la atención a la parte interesada; mientras que existen 5 registros que actualmente surten el tramite interno de respuesta los cuales se describen a continuación:

**Tabla No. 3**

| ITEM | NOMBRE CLIENTE      | ASUNTO   | RADICADO | FECHA INGRESO | AREA ASIGNADA       | ESTADO  |
|------|---------------------|--|----------|---------------|---------------------|---------|
| 1    | CELINA SIERRA       | SOLICITUD DE VISITA TECNICA                              | ENT-5151 | 02/08/2018    | AUTORIDAD AMBIENTAL | Vencido |
| 2    | JUAN GABRIEL GALVAN | SOLICITUD DE REVISION DE PREDIOS SANTA RITA DE LA SIERRA | ENT-5270 | 08/08/2018    | GESTION AMBIENTAL   | Vencido |
| 3    | FRAY MARTINEZ BRITO | SOLICITUD DE CAPACITACION                                | ENT-5329 | 09/08/2018    | EDUCACION AMBIENTAL | Vencido |
| 4    | ISMAEL CENTENO      | SOLICITUD DE VISITA POR PRESENCIA DE ABEJAS              | ENT-5310 | 09/08/2018    | GESTION AMBIENTAL   | Vencido |
| 5    | ROSIDIS BARLIZA     | SOLICITUD DE CAPACITACION                                | ENT-5621 | 21/08/2018    | EDUCACION AMBIENTAL | Vencido |

**NOTA 2:** Para mayor detalle se anexa Matriz de Trazabilidad PQRSD de la sede Principal correspondiente al mes de Agosto de 2018.

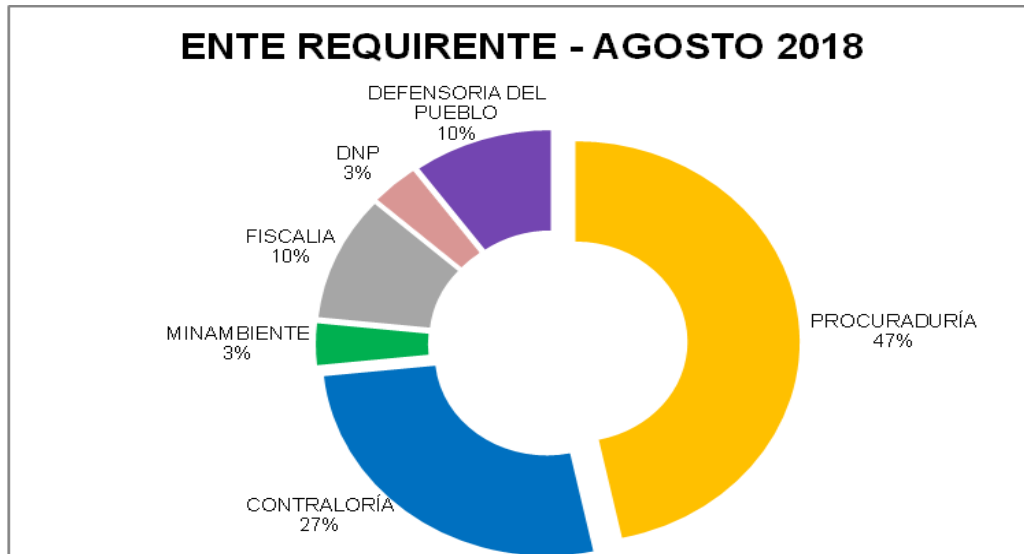
### 1.1. SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL AGOSTO DE 2018

Una vez revisada la información reportada por la Oficina de Control Interno de la Corporación, se pudo verificar a al mes de Agosto de 2018 se recibieron **Treinta (30)** 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. 4**

| ÓRGANO DE CONTROL     | CRITERIO           |                        |                    |                   | TOTAL REGISTROS EN EL MES |
|-----------------------|--------------------|------------------------|--------------------|-------------------|---------------------------|
|                       | RESPUESTA OPORTUNA | RESPUESTA EXTEMPORÁNEA | REGISTROS VENCIDOS | PRÓXIMOS A VENCER |                           |
| PROCURADURÍA          | 5                  | 1                      | 6                  | 2                 | 14                        |
| CONTRALORÍA           | 1                  | 4                      | 3                  | -                 | 8                         |
| MINAMBIENTE           | 1                  | -                      | -                  | -                 | 1                         |
| FISCALIA              | 1                  | -                      | 2                  | -                 | 3                         |
| DNP                   | 1                  | -                      | -                  | -                 | 1                         |
| DEFENSORIA DEL PUEBLO | -                  | -                      | 3                  | -                 | 3                         |
| <b>TOTAL</b>          | <b>9</b>           | <b>5</b>               | <b>14</b>          | <b>2</b>          | <b>30</b>                 |

Gráfico No. 4



En la Tabla y Gráfico No. 4, respectivamente, se puede evidenciar que de los 30 requerimientos proferidos por los Entes de Control durante el mes de Agosto de 2018 se ha dado respuesta a **14 registros** equivalentes al **46,66% de eficiencia en la atención**; así mismo, se indica que el 47% de los requerimientos provinieron de la Procuraduría, el 27% correspondió a requerimientos proferidos por la Contraloría, el 10% corresponden a solicitudes de la Defensoría del Pueblo, otro 10% fue interpuesto por parte de la Fiscalía, mientras que de manera equidistante se registraron requerimientos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y del Departamento Nacional de Planeación, cada uno con el 3% sobre el universo de requerimientos del mes.

Igualmente, se presenta una estadística descriptiva respecto a la dinámica en la atención de los requerimientos al interior de la Corporación, de acuerdo con la asignación proferida por la Oficina de Control Interno:

Tabla No. 5

| ÁREA ASIGNADA           | CRITERIO           |                        |                    |                   | TOTAL REGISTROS POR ÁREA EN EL MES |
|-------------------------|--------------------|------------------------|--------------------|-------------------|------------------------------------|
|                         | RESPUESTA OPORTUNA | RESPUESTA EXTEMPORÁNEA | REGISTROS VENCIDOS | PRÓXIMOS A VENCER |                                    |
| SUBD. DE AUTORIDAD AMB. | 4                  | 1                      | 9                  | 2                 | 16                                 |
| SUBD. DE GESTIÓN AMB.   | -                  | -                      | 4                  | -                 | 4                                  |
| OF. ASES. JURÍDICA      | -                  | 1                      | -                  | -                 | 1                                  |
| OF. ASES. DE PLANEACIÓN | 1                  | -                      | 1                  | -                 | 2                                  |
| SECRETARIA GENERAL      | 2                  | -                      | -                  | -                 | 2                                  |
| REGISTROS COMPARTIDOS   | 2                  | 3                      | -                  | -                 | 5                                  |
| <b>TOTAL</b>            | <b>9</b>           | <b>5</b>               | <b>14</b>          | <b>2</b>          | <b>30</b>                          |



La información descrita en la tabla No. 5 se amplia para una consulta minuciosa del trámite surtido en la tabla No. 6.

**Tabla No. 6**

| No. | NOMBRE / ENTE DE CONTROL  | ASUNTO  | No. RADICADO | FECHA INGRESO | FECHA DE VENCIMIENTO | OFICINA RESPONSABLE                              | OBSERVACIONES   | ALERTA/ESTADO          |
|-----|---|---|--------------|---------------|----------------------|--|---|------------------------|
| 1   | LINA MARIA RAMIREZ RIAÑO - LIDER AUDITORIA DESEMPEÑO MADS Y CAR             | AUDITORIA DESEMPEÑO MANEJO DE LOS RESIDUOS SOLIDOS EN COLOMBIA                          | ENT-5087     | 01/08/2018    | 09/08/2018           | AUTORIDAD Y GESTION AMBIENTAL                    | RESPUESTA RADICADO SAL-3783 DE FECHA 9 DE AGOSTO DE 2018  | Respondido             |
| 2   | BIELCA REDONDO ORTIZ - PROCURADURIA GENERAL D ELA NACION                    | VISITA ADMINISTRATIVA INVESTIGACION A LUIS MEDINA, ARMANDO Y RAFAEL DAZA                | ENT-5131     | 02/08/2018    | 03/08/2018           | SECRETARIA GENERAL (TALENTO HUMANO)              | SE ATENDIÓ VISITA EL 3 DE AGOSTO DE 2018  | Respondido             |
| 3   | EDDY LUCIA ROJAS - CONTRALORA DELEGADA INTERSECTORIAL-CGR                   | SOLICITUD DE INFORMACION DENUNCIA CIUDADANA CONTRATOS 085 Y 044 DE 2013                 | ENT-5232     | 06/08/2018    | 13/08/2018           | JURIDICA   | RESPUESTA RADICADO SAL-4092 DEL 22 DE AGOSTO DE 2018  | Respuesta Extemporánea |
| 4   | GUILLERMO PINZON GAITAN - ASESRO DELEGADO PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION | EXPEDIENTE IUC-1103737 TASA DEL SECTOR ELECTRICO  | ENT-5236     | 06/08/2018    | 04/09/2018           | SECRETARIA GENERAL (TALENTO HUMANO Y FINANCIERA) | EL 10 DE AGOSTO DE 2018 SE DIO RESPUESTA A TRAVÉS DEL CORREO INSTITUCIONAL DEL FUNCIONARIO EDER ACUÑA | Respondido             |
| 5   | SORAYA ESCOBAR ARREGOCES - DEFENSORA DEL PUEBLO                             | SOLICITUD INTERVENCION POR PROBLEMÁTICA AMBIENTAL- AMBROSIO COTES EPIEYU                | ENT-5247     | 08/08/2018    | 15/08/2018           | AUTORIDAD AMBIENTAL                              | PENDIENTE   | Vencido                |
| 6   | GILBERTO AUGUSTO BLANCO ZUÑIGA - PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION          | SOLICITUD DE NFORMACION POLITICA NACIONAL EDUCACION AMBIENTAL                           | ENT-5260     | 08/08/2018    | 30/08/2018           | GESTION AMBIENTAL (GRUPO DE ED. AMBIENTAL)       | PENDIENTE   | Vencido                |
| 7   | EDWAR OROZCO OÑATE - CONTRALOR GENERAL DEL DEPARTAMENTO                     | INFORMACION SOBRE COMO ES EL PROCESO DE RECARGA Y A QUE CUENCA PERTENECEN LOS ACUIFEROS | ENT-5317     | 09/08/2018    | 17/08/2018           | GESTION AMBIENTAL                                | PENDIENTE   | Vencido                |





|    |  |  |          |            |            |  |  |                        |
|----|--|--|----------|------------|------------|--|--|------------------------|
| 8  | YENNYS CORONADO GIL - PROCURADURIA REGIONAL GUAJIRA                | SOLICITUD DE INFORMACION IUS-E-2018-128892   | ENT-5343 | 10/08/2018 | 27/08/2018 | JURIDICA, TALENTO HUMANO Y AUTORIDAD AMBIENTAL | RESPUESTA RADICADO SAL-4408 DEL 30 DE AGOSTO DE 2018     | Respuesta Extemporánea |
| 9  | JENNER GONZALEZ GUTIERREZ - TECNICO INVESTIGADOR C.T.I.            | SOLICITUD DE INFORMACION   | ENT-5357 | 10/08/2018 | 27/08/2018 | AUTORIDAD AMBIENTAL                            | PENDIENTE  | Vencido                |
| 10 | EDDY ROJAS BETANCOURTH - CONTRALORA DELEGADA INTERSECTORIAL CGR    | TRASLADO POR COMPETENCIA DENUNCIA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES CONTRATO 020 DE 2017. NOTA ESTE CONTRATO NO ES DE LA CORPORACIÓN | ENT-5392 | 13/08/2018 | 28/08/2018 | AUTORIDAD AMBIENTAL                            | PENDIENTE  | Vencido                |
| 11 | CLAUDIA LORENA CARO SANCHEZ - FISCALIA GENERAL DE LA NACION        | SOLICITUD INFORMACION IMPACTO AMBIENTAL GENERADO POR LA MINERIA ILEGAL   | ENT-5466 | 14/08/2018 | 29/08/2018 | AUTORIDAD AMBIENTAL                            | RESPUESTA RADICADO SAL-4105 DEL 24 DE AGOSTO DE 2018     | Respondido             |
| 12 | GILBERTO AUGUSTO BLANCO ZUÑIGA - PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION | SOLICITUD INFORMACION INFORME SOBRE PROBLEMATICAS AMBIENTALES  | ENT-5501 | 15/08/2018 | 30/08/2018 | AUTORIDAD AMBIENTAL                            | RESPUESTA RADICADO SAL-4331 DEL 29 DE AGOSTO DE 2018     | Respondido             |
| 13 | CESAR VALENCIA VILLAMIZAR - PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL    | SOLICITUD INFORMACION LAGUNA DE OXIDACION URIBIA   | ENT-5502 | 15/08/2018 | 30/08/2018 | AUTORIDAD AMBIENTAL                            | PENDIENTE  | Vencido                |
| 14 | CESAR VALENCIA VILLAMIZAR - PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL    | SOLICITUD DE INFORME MENSUAL SOBRE AVANCES DE ACOTAMIENTO DE RONDAS HIDRICAS   | ENT-5503 | 15/08/2018 | 15/09/2018 | OFICINA PLANEACION                             | RESPUESTA RADICADO SAL-4717 DEL 11 DE SEPTIEMBRE DE 2018 | Respondido             |
| 15 | CESAR VALENCIA VILLAMIZAR - PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL    | INVESTIGACION EN CONTRA DE LA EMPRESA CERREJON   | ENT-5504 | 15/08/2018 | 30/08/2018 | AUTORIDAD AMBIENTAL                            | RESPUESTA RADICADO SAL-4106 DEL 24 DE AGOSTO DE 2018     | Respondido             |
| 16 | SORAYA ESCOBAR ARREGOCES - DEFENSORA DEL PUEBLO                    | SOLICITUD INTERVENCION CARMEN IPUANA   | ENT-5656 | 22/08/2018 | 29/08/2018 | GESTION AMBIENTAL                              | PENDIENTE  | Vencido                |

|    |   |  |                      |            |            |   |  |                        |
|----|---|--|----------------------|------------|------------|---|--|------------------------|
| 17 | PATRICIA LILIANA PICHON GOMEZ - CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA | SOLICITUD INFORMACION CONTRATO 020 DE 2017                                     | ENT-5699             | 24/08/2018 | 31/08/2018 | AUTORIDAD AMBIENTAL Y GESTION AMBIENTAL | RESPUESTA RADICADO SAL-4662 DEL 7 DE SEPTIEMBRE DE 2018  | Respuesta Extemporánea |
| 18 | AMERICA SUSANA FLOREZ TORRES - DNP                                  | VENCIMIENTO ACTIVIDADES PLAN DE MEJORA   | ENT-5786             | 27/08/2018 | 29/08/2018 | GESTION AMBIENTAL Y JURIDICA            | RESPUESTA RADICADO SAL-4288 DEL 29 DE AGOSTO DE 2018   | Respondido             |
| 19 | BERTHA CRISTINA DIAZ ROJA - PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION       | TRASLADO POR COMPETENCIA SOLICITUD CARENCIA DE AGUA POTABLE EN MULUJUITCHON    | E-MAIL               | 28/08/2018 | 03/09/2018 | GESTION AMBIENTAL                       | PENDIENTE  | Vencido                |
| 20 | ANDREE VIANA GARCES - PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION             | SOLICITUD DE INFORMACION   | ENT-5837             | 29/08/2018 | 12/09/2018 | AUTORIDAD AMBIENTAL                     | PENDIENTE  | Vencido                |
| 21 | SORAYA ESCOBAR ARREGOCES - DEFENSORA DEL PUEBLO                     | SOLICITUD DE INFORMACION   | ENT-5863             | 29/08/2018 | 12/09/2018 | PLANEACION                              | PENDIENTE  | Vencido                |
| 22 | ALFRED URINA ANDRADE - TECNICO INVESTIGADOR FISCALIA                | INVESTIGACION-DELITOS CONTRA EL MEDIO AMBIENTE                                 | ENT-5885             | 30/08/2018 | 13/09/2018 | AUTORIDAD AMBIENTAL                     | PENDIENTE  | Vencido                |
| 23 | MARTHA OSORIO BONILLA - CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA         | AUDITORIA COORDINADA AREA DE FRONTERA  | ENT-5887<br>ENT-5963 | 30/08/2018 | 06/09/2018 | AUTORIDAD AMBIENTAL Y PLANEACION        | SE TRATA DE UNA AUDITORIA DE FRONTERAS LA CUAL INGRESÓ POR DIVERSOS CANALES Y SE RADICÓ 2 VECES LA MISMA INFORMACIÓN POR ERROR INVOLUNTARIO - RESPUESTA RADICADO SAL-4757 DEL 12 DE SEPTIEMBRE DE 2018 | Respuesta Extemporánea |
| 24 | DIEGO ALVARADO ORTIZ - CONTRALOR IA GNERAL DE LA REPUBLICA          | PRESENTACION AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS | ENT-5904             | 30/08/2018 | 04/09/2018 | AUTORIDAD AMBIENTAL                     | RESPUESTA RADICADO SAL-4520 DEL 4 DE SEPTIEMBRE DE 2018  | Respondido             |



|    |   |  |          |            |            |                     |  |                        |
|----|---|--|----------|------------|------------|---------------------|--|------------------------|
| 25 | CESAR VALENCIA VILLAMIZAR - PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL | AUTO INVESTIGACION AMBIENTAL CONTRA SAMA   | ENT-5931 | 31/08/2018 | 14/09/2018 | AUTORIDAD AMBIENTAL | PENDIENTE  | Vencido                |
| 26 | CESAR VALENCIA VILLAMIZAR - PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL | APERTURA INVESTIGACION AMBIENTAL EN CONTRA CI GRODCO                                   | ENT-5932 | 31/08/2018 | 14/09/2018 | AUTORIDAD AMBIENTAL | PENDIENTE  | Vencido                |
| 27 | CESAR VALENCIA VILLAMIZAR - PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL | ESTADO DE PETICION DE REVOCATORIA DIRECTA IROLDI GAMEZ SUAREZ                          | ENT-5933 | 31/08/2018 | 21/09/2018 | AUTORIDAD AMBIENTAL | PENDIENTE  | * Próximos a Vencer    |
| 28 | CESAR VALENCIA VILLAMIZAR - PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL | ESTADO DE PETICION DE REVOCATORIA DIRECTA ACTO ADMINISTRATIVO                          | ENT-5934 | 31/08/2018 | 21/09/2018 | AUTORIDAD AMBIENTAL | PENDIENTE  | * Próximos a Vencer    |
| 29 | NELSON JOSE RINCON BARBA - CGR                                  | SOLICITUD INFORMACION AUDITORIA CUMPLIMIENTO A LOS PROCESOS SANCIONATORIOS AMBIENTALES | E-MAIL   | 31/08/2018 | 07/09/2018 | AUTORIDAD AMBIENTAL | RESPUESTA RADICADO SAL-4680 DEL 10 DE SEPTIEMBRE DE 2018 | Respuesta Extemporánea |
| 30 | JOSE JAIME VEGA VENCE-GERENTE DEPARTAMENTAL - CGR               | SOLICITUD INFORMACION INDAGACION PRELIMINAR IP-26-05-0671                              | E-MAIL   | 31/08/2018 | 05/09/2018 | AUTORIDAD AMBIENTAL | PENDIENTE  | Vencido                |

Tabla No. 7

| Entidad / Criterio        | Convenciones / Color |
|---------------------------|----------------------|
| Procuraduría              |                      |
| Contraloría               |                      |
| Fiscalía                  |                      |
| MinAmbiente               |                      |
| DNP                       |                      |
| Defensoría del Pueblo     |                      |
| Respuesta oportuna        |                      |
| Respuesta Extemporánea    |                      |
| Registro Vencido          |                      |
| Registro Próximo a Vencer | *                    |



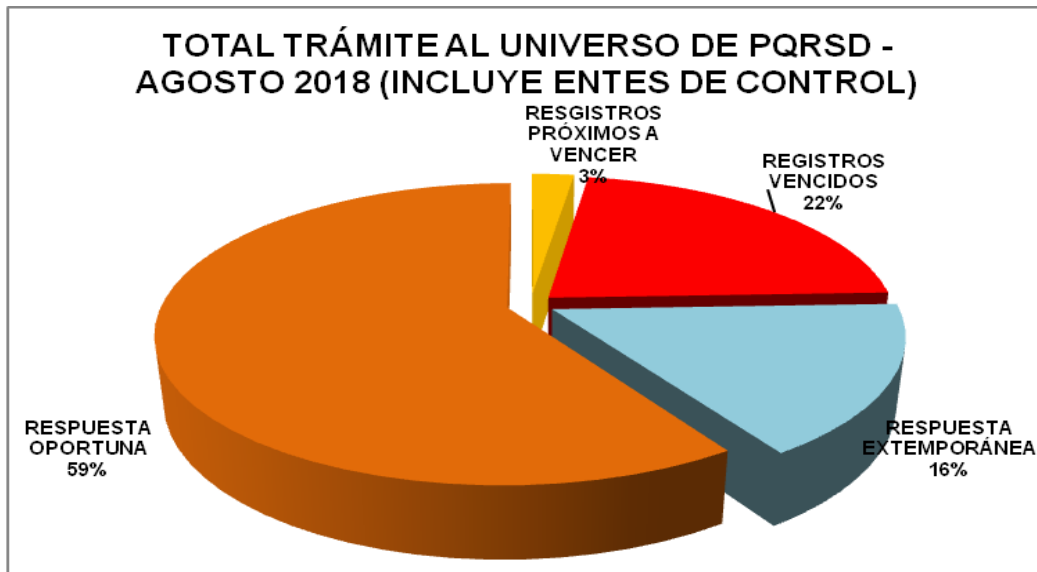


Teniendo en cuenta que los requerimientos proferidos por los Entes de Control corresponden a PQRSD, a continuación se realiza una estadística consolidada que incluye las solicitudes de todos los grupos de interés identificados por la Corporación:

Tabla No. 8

| TOTAL PQRSD - SEDE PRINCIPAL - AGOSTO DE 2018 |                    |                        |                    |                             |                                    |
|---|--------------------|------------------------|--------------------|-----------------------------|------------------------------------|
| ÁREA  | CRITERIO           |                        |                    |                             | TOTAL REGISTROS POR SEDE EN EL MES |
|   | RESPUESTA OPORTUNA | RESPUESTA EXTEMPORÁNEA | REGISTROS VENCIDOS | REGISTROS PRÓXIMOS A VENCER |                                    |
| PQRSD TRADICIONALES                           | 42                 | 9                      | 5                  | 0                           | 56                                 |
| REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL               | 9                  | 5                      | 14                 | 2                           | 30                                 |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>51</b>          | <b>14</b>              | <b>19</b>          | <b>2</b>                    | <b>86</b>                          |

Gráfico No. 5



Basado en la anterior consideración es preciso indicar que durante el mes de Agosto de 2018 la Corporación logró dar respuesta a 65 PQRSD equivalentes al 75% del total de PQRSD, mientras que el 22% de los registros venció su término de respuesta oportuno y el 3% complementario se encuentra próximo a vencer.

Es preciso aclarar el 73,68% de los registros vencidos corresponden a requerimientos de los Entes de Control y que el 26,32% a solicitudes de personas naturales y/o jurídicas.



## 2. QUEJAS AMBIENTALES EN EL MES DE AGOSTO DE 2018.

En lo que respecta al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales, para el mes de Agosto de 2018 la Corporación registró un total de **54 reportes por presuntas afectaciones al ambiente**, universo del cual 41 denuncias fueron interpuestas en la sede principal y 13 en la sede territorial.

Es preciso decir que para este propósito, de común acuerdo con la profesional Luz Dary Botello, se acordó colgar la matriz de Quejas Ambientales en el Google Drive para tener acceso en tiempo real a las informaciones que se van registrando en la sede territorial; en este sentido, la información de las Quejas Ambientales tramitadas en la Territorial Sur fue tomada y verificada de acuerdo con lo plasmado en dicha matriz.

A continuación se ilustra la dinámica respecto al trámite surtido en cada una de las sedes de la Corporación:

Tabla No. 9

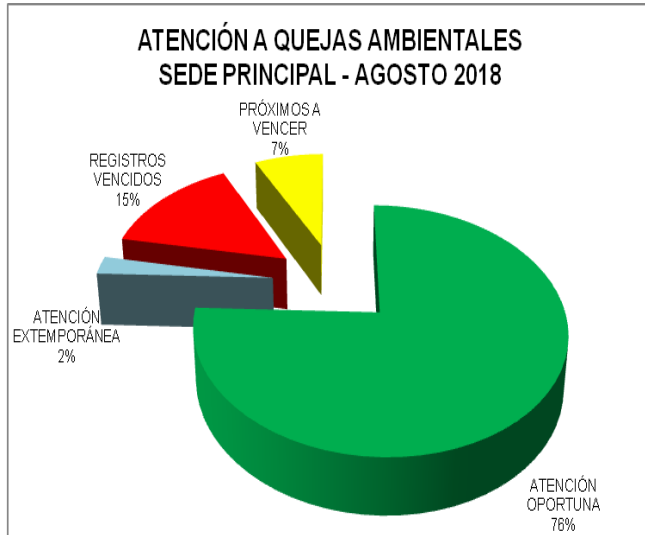
| GESTIÓN A QUEJAS AMBIENTALES - SEDE PRINCIPAL - AGOSTO DE 2018 |                            |                    |                        |                    |                   |   |
|--|----------------------------|--------------------|------------------------|--------------------|-------------------|---|
| ITEM   | ÁREA                       | CRITERIO           |                        |                    |                   | TOTAL QUEJAS AMBIENTALES POR ÁREA EN EL MES |
|  |                            | RESPUESTA OPORTUNA | RESPUESTA EXTEMPORÁNEA | REGISTROS VENCIDOS | PRÓXIMOS A VENCER |   |
| 1  | SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL  | 27                 | 1                      | 6                  | 3                 | 37  |
| 2  | OF. ASES. DE PLANEACIÓN    | 1                  | -                      | -                  | -                 | 1   |
| 3  | SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL | 1                  | -                      | -                  | -                 | 1   |
| 4  | SEDE TERRITORIAL SUR       | 10*                | -                      | 5                  | -                 | 15  |
| <b>TOTAL</b>   |                            | <b>39</b>          | <b>1</b>               | <b>11</b>          | <b>3</b>          | <b>54</b>                                   |

\*Los registros ENT-5526 y ent-5527, ambos del 15 de agosto de 2018 interpuestos por la empresa Cerrejón, inicialmente fueron atendidos por la sede principal, pero luego de verificadas las coordenadas aportadas por el quejoso, se pudo determinar que los sitios afectados corresponden al municipio de Fonseca y por tanto fue trasladado a la sede territorial sur para que se surta el trámite correspondiente.

En lo que corresponde a la dinámica descrita en la tabla No. 4 es preciso indicar que de los 54 registros tramitados, la sede principal garantizó la atención de 32 registros correspondiente al **59,25%** y la sede territorial atendió 8 casos, aportando el **14,82%**, lo que totaliza el **74,07%** en la gestión de quejas ambientales para el mes de agosto de 2018.

Seguidamente se presenta la gestión individual en cada una de las sedes:

**Gráfico 6**



**Gráfico No. 7**



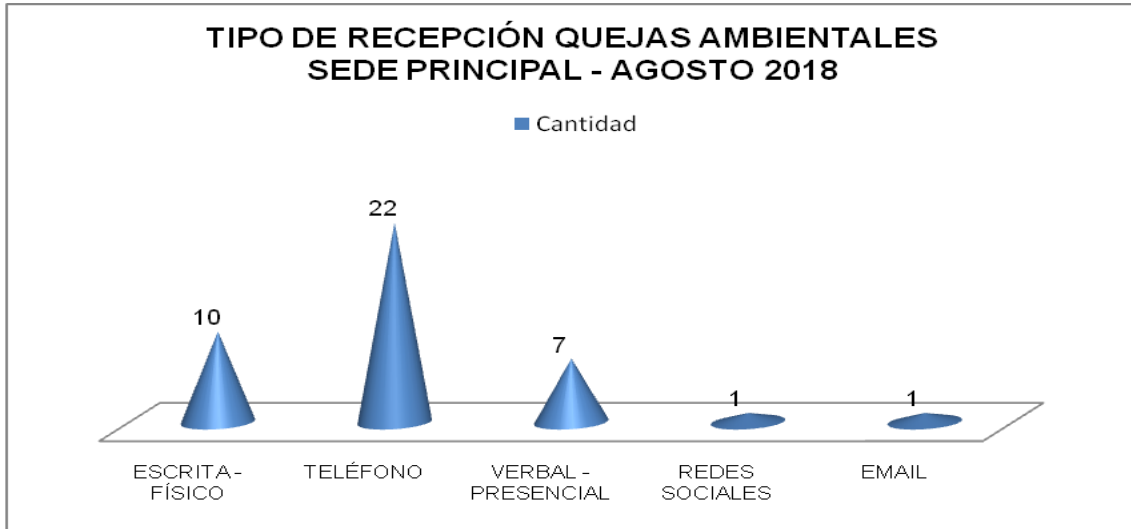
Como se aprecia en el comparativo de los gráficos No. 6 y 7, la sede principal logró el 80% de la atención de los registros a su cargo, con 17% de casos por atender; mientras que la sede territorial sólo atendió el 62% de los registros recepcionados en esa unidad administrativa y presenta el 38% de los casos vencidos para el mes objeto del presente reporte.

A continuación, se presenta una estadística sobre los canales frecuentados para interponer las quejas ambientales durante el mes de Agosto de 2018; sin embargo, es importante destacar que la sede territorial no precisa este dato y por tanto sólo se hace referencia a los 41 registros presentados por la sede principal, donde si se encuentra explícita esta información.

**Tabla No. 10**

| ITEM         | TIPO RECEPCIÓN Y CANAL UTILIZADO | CANTIDAD  |
|--------------|----------------------------------|-----------|
| 1            | ESCRITA – FÍSICO                 | 10        |
| 2            | TELÉFONO                         | 22        |
| 3            | VERBAL – PRESENCIAL              | 7         |
| 4            | REDES SOCIALES                   | 1         |
| 5            | EMAIL                            | 1         |
| <b>TOTAL</b> |                                  | <b>41</b> |

**Grafico No. 8**



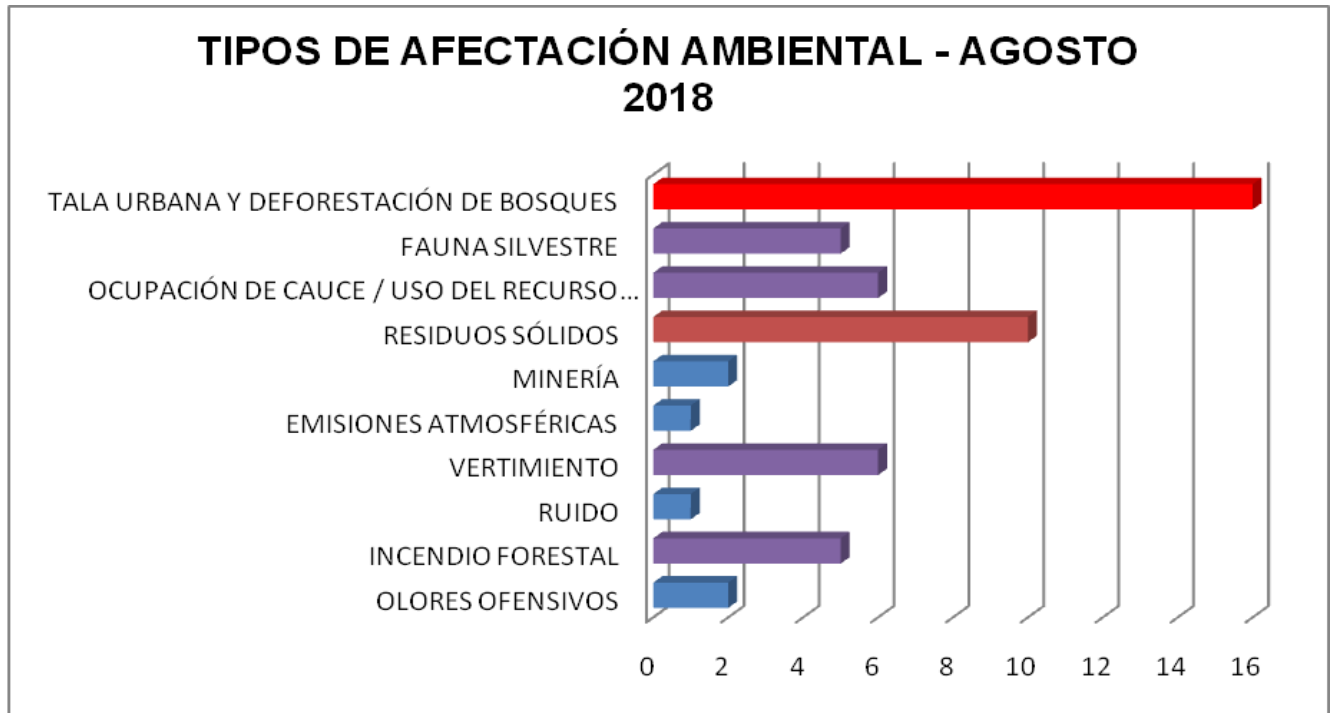
Como se evidencia en la Tabla No. 10 y Gráfico No. 8, respectivamente, el canal mayormente frecuentado para interponer Quejas Ambientales durante el mes de Agosto de 2018 fue a través de las líneas telefónicas dispuestas por la Corporación con el 53,66%, seguidamente se encuentran las comunicaciones escritas con el 24,39%, las denuncias verbales con el 17,07% y en menos proporción las redes sociales con el 2,44 al igual que el correo electrónico que presentó la misma frecuencia en la utilización.

Es importante destacar los tipos de afectaciones y los municipios con mayores afectaciones detectadas en el mes de Agosto de 2018, de acuerdo con las denuncias recibidas; en este sentido, a continuación se presentan los datos más relevantes en este rubro.

**Tabla No. 11**

| ITEM         | AFECTACIONES AMBIENTALES                     | CANTIDAD  |
|--------------|--|-----------|
| 1            | TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUES       | 16        |
| 2            | FAUNA SILVESTRE                              | 5         |
| 3            | OCUPACIÓN DE CAUCE / USO DEL RECURSO HÍDRICO | 6         |
| 4            | RESIDUOS SÓLIDOS                             | 10        |
| 5            | MINERÍA                                      | 2         |
| 6            | EMISIONES ATMOSFÉRICAS                       | 1         |
| 7            | VERTIMIENTO                                  | 6         |
| 8            | RUIDO  | 1         |
| 9            | INCENDIO FORESTAL                            | 5         |
| 10           | OLORES OFENSIVOS                             | 2         |
| <b>TOTAL</b> |  | <b>54</b> |

Grafico No. 9



■ Critico     
 ■ Moderado     
 ■ Tolerable

En este orden de ideas, es preciso se logra inferir que la Tala Urbana y Deforestación de Bosques continua siendo la afectación que más frecuente en el departamento de La Guajira; sin embargo, el manejo de los Residuos Sólidos son el segundo tipo de afectación con mayor frecuencia y al cual debe prestarse especial atención. Así mismo, existen otro tipo de afectaciones como son los problemas asociados al uso del recurso hídrico, el Inadecuado Manejo de Residuos Sólidos, Presencia, Caza y Trafico Ilegal de Fauna Silvestre, Incendios Forestales y Vertimientos puntuales, a los cuales debe prestarse especial atención por su frecuencia y el impacto que representan en municipios como Riohacha, Dibulla, y Maicao.





**Tabla No. 12**

Resumen de Reportes de Afectaciones por Municipio – Agosto de 2018

| MUNICIPIO          | AFECTACIÓN AMBIENTAL                  |                     |                                 |                  |          |              |          |           |                  |                     | TOTAL     |
|--------------------|---------------------------------------|---------------------|---------------------------------|------------------|----------|--------------|----------|-----------|------------------|---------------------|-----------|
|                    | TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUE | AFECTACIÓN DE FAUNA | OCUPACIÓN DE CAUCE Y CONFLICTOS | RESIDUOS SÓLIDOS | MINERÍA  | VERTIMIENTOS | RUIDO    | INCENDIOS | OLORES OFENSIVOS | EMISIÓN ATMOSFERICA |           |
| ALBANIA            | 2                                     | -                   | -                               | -                | -        | -            | -        | -         | -                | -                   | 2         |
| BARRANCAS          | -                                     | -                   | -                               | -                | 1        | -            | -        | 2         | -                | -                   | 3         |
| DIBULLA            | 1                                     | -                   | 4                               | 1                | -        | -            | -        | 2         | -                | -                   | 8         |
| DISTRACCIÓN        | -                                     | -                   | -                               | 2                | -        | -            | -        | -         | -                | -                   | 2         |
| EL MOLINO          | 1                                     | -                   | -                               | -                | -        | -            | -        | -         | -                | -                   | 1         |
| FONSECA            | 1                                     | -                   | -                               | -                | -        | -            | -        | -         | -                | -                   | 1         |
| HATONUEVO          | 2                                     | -                   | -                               | -                | -        | -            | -        | -         | -                | -                   | 2         |
| MAICAO             | 2                                     | 1                   | -                               | 5                | -        | 2            | -        | -         | -                | 1                   | 11        |
| MANAURE            | -                                     | -                   | -                               | -                | 1        | 1            | -        | -         | 1                | -                   | 3         |
| RIOHACHA           | 4                                     | 4                   | 2                               | 2                | -        | 2            | 1        | -         | 1                | -                   | 16        |
| SAN JUAN DEL CESAR | 3                                     | -                   | -                               | -                | -        | -            | -        | -         | -                | -                   | 3         |
| URIBIA             | -                                     | -                   | -                               | -                | -        | 1            | -        | -         | -                | -                   | 1         |
| VILLANUEVA         | -                                     | -                   | -                               | -                | -        | -            | -        | 1         | -                | -                   | 1         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>16</b>                             | <b>5</b>            | <b>6</b>                        | <b>10</b>        | <b>2</b> | <b>6</b>     | <b>1</b> | <b>5</b>  | <b>2</b>         | <b>1</b>            | <b>54</b> |

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



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



### 3. CONCLUSIONES

Para el mes de Agosto de 2018, en el desarrollo de sus procedimientos de Atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA desarrolló actividades que permitieron obtener resultados positivos en esta materia, pero que requieren unas acciones de mejora en procura de la excelencia en el servicio que es orientado a sus grupos de interés.

En este sentido, a continuación se presentan las conclusiones más relevantes de acuerdo con los resultados del mes de Agosto de 2018, aclarando que para el periodo en mención, se pudo obtener acceso a la matriz de quejas ambientales de la sede territorial, la cual de común acuerdo con el grupo contratado para el fortalecimiento de la autoridad ambiental en esa sede, fue colgada en el Google Drive para realizar consultas y seguimiento al tiempo que se va alimentando dicha matriz; no obstante, esta acción no fue adelantada respecto a la matriz de PQRSD, dado que por disposición de la dirección de esa sede esta actividad no es asignada totalmente a este grupo.

Bajo estas condiciones, en lo que refiere a PQRSD, la sede principal recibió 56 registros, de los cuales dio respuesta oportuna al **91,07%** de dicho universo, dejando pendiente el 8,93% que venció el término establecido y que por alguna razón no fue atendido por el área al cual fue asignada; sin embargo, la anterior cifra, que en términos generales es muy buena, se ve afectada por los 14 requerimientos proferidos por los entes de control que se reportan como vencidos (46,66%) en la matriz de seguimiento de la oficina de Control Interno y que sitúan la eficiencia general de atención a PQRSD en el **75%**.

Referente a la atención de Quejas Ambientales, es relevante informar que la Corporación registró un total de **54 reportes por presuntas afectaciones al ambiente**, universo del cual 41 denuncias fueron interpuestas en la sede principal y 13 en la sede territorial, donde la principal garantizó la atención de 32 registros correspondiente al **59,25%** y la territorial atendió 8 casos, aportando el **14,82%**, lo que totaliza el **74,07%** en la gestión de quejas ambientales para el mes de agosto de 2018.

Finalmente, se indica que la Tala Urbana y Deforestación de Bosques continua siendo la afectación que más frecuente en el departamento de La Guajira; sin embargo, el manejo de los Residuos Sólidos, los problemas asociados al uso del recurso hídrico, el Inadecuado Manejo de Residuos Sólidos, presencia, Caza y Trafico Ilegal de Fauna Silvestre y los Vertimientos puntuales, son afectaciones frecuentes a los cuales debe prestarse especial atención principalmente en municipios como Riohacha, Dibulla, y Maicao.

