



## 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 8:00 a 12:00 y 14:00 - 18:00  Viernes 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.

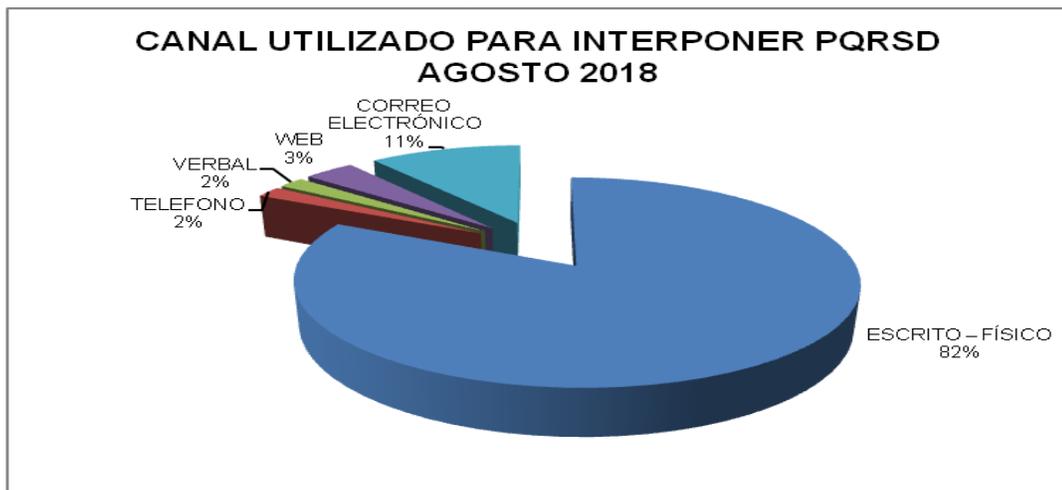
A continuación se presentan los datos más relevantes de la gestión PQRSD durante el mes de Agosto:

**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>

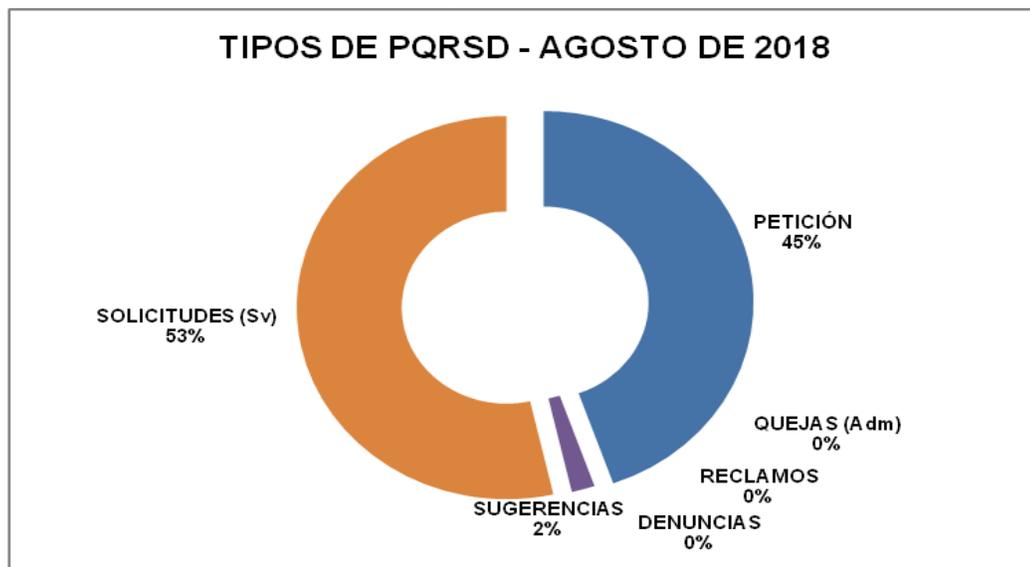
**Grafico No. 1**



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.

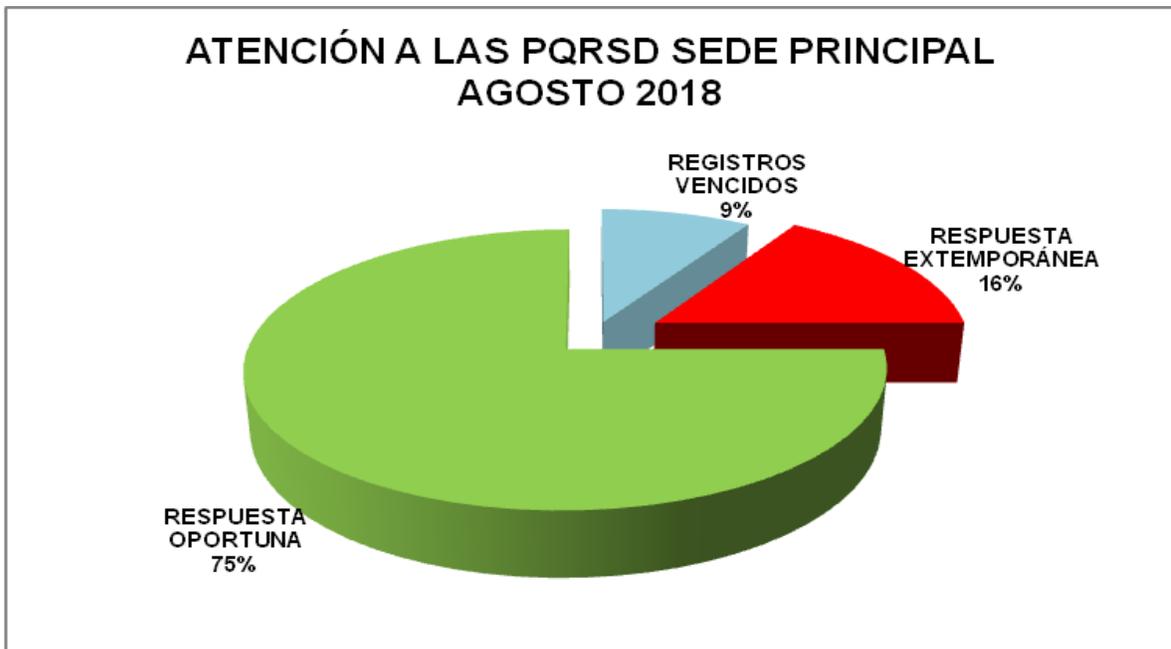
Se indica que del universo de PQRSD tramitadas durante el mes de Agosto de 2018, la sede principal ha logrado dar respuesta a **Cincuenta y Un (51)** registros, obteniendo una eficiencia del **91,07%**.

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.

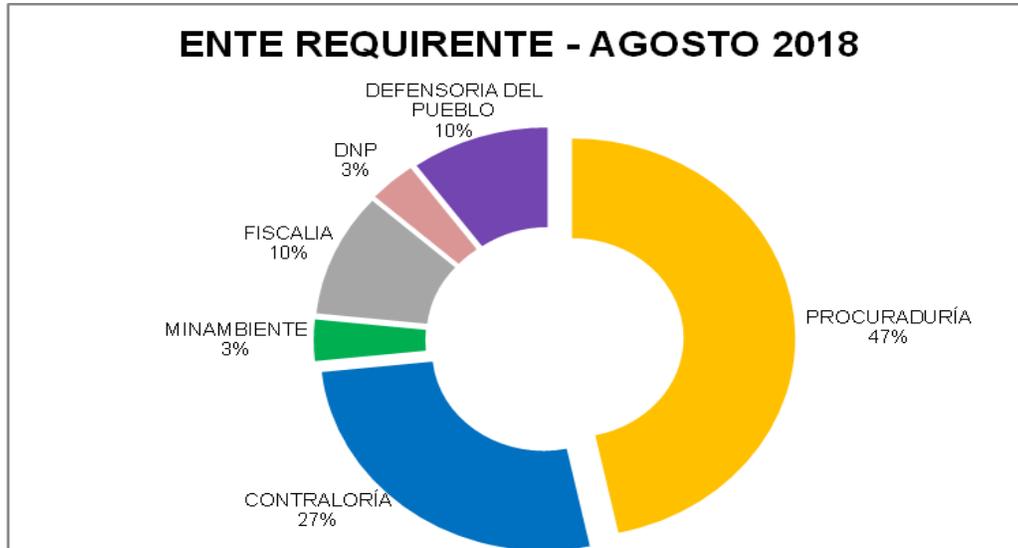
### 1.1. SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL AGOSTO DE 2018

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 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	*



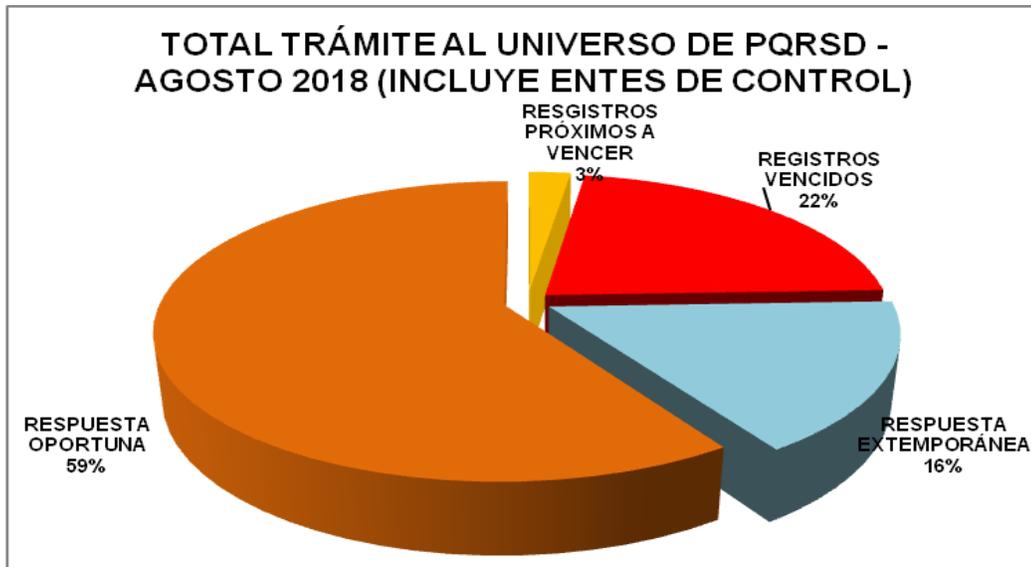


Teniendo en cuenta que los requerimientos proferidos por los Entes de Control corresponden a PQRSD, a continuación se realiza una estadística consolidada que incluye las solicitudes de todos los grupos de interés identificados por la Corporación:

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

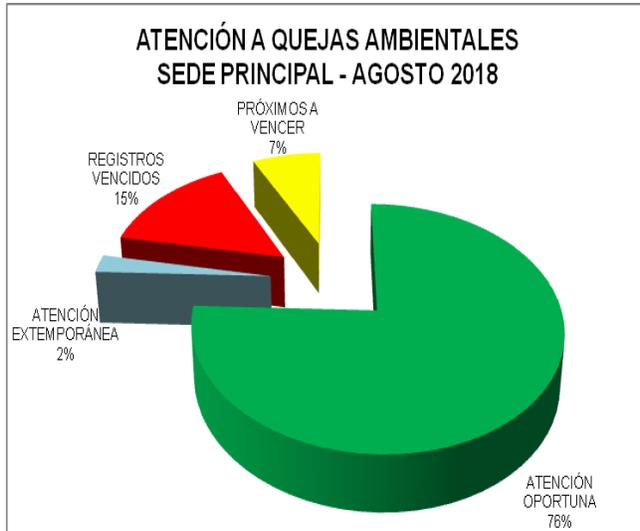
GESTIÓN A QUEJAS AMBIENTALES - SEDE PRINCIPAL - AGOSTO DE 2018						
ITEM	ÁREA	CRITERIO				TOTAL QUEJAS AMBIENTALES POR ÁREA EN EL MES
		RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
1	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	27	1	6	3	37
2	OF. ASES. DE PLANEACIÓN	1	-	-	-	1
3	SUBD. 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**



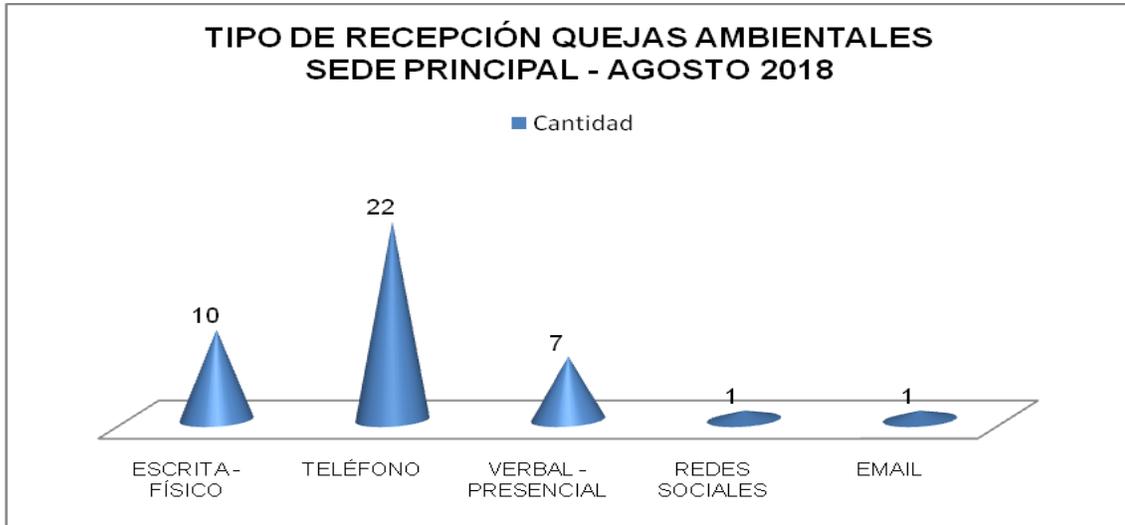
Como se aprecia en el comparativo de los gráficos No. 6 y 7, la sede principal logró el 80% de la atención de los registros a su cargo, con 17% de casos por atender; mientras que la sede territorial sólo atendió el 62% de los registros recepcionados en esa unidad administrativa y presenta el 38% de los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



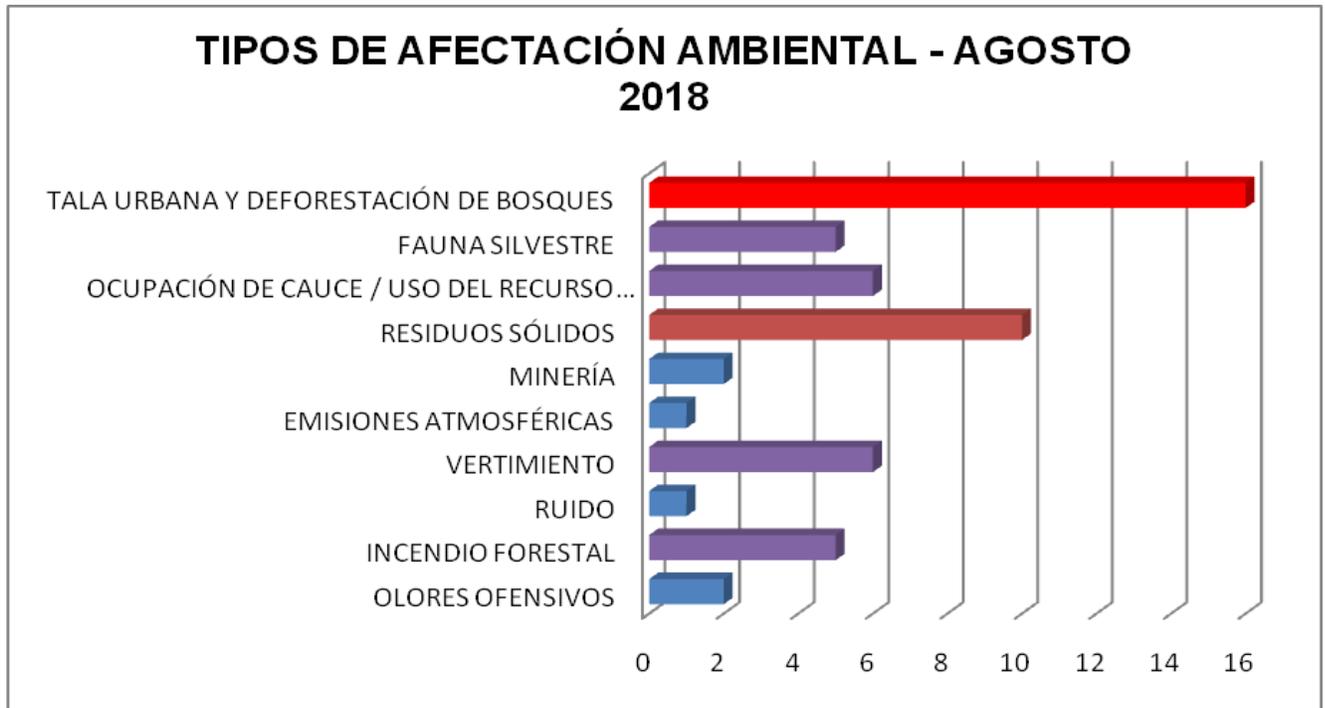
Como se evidencia en la Tabla No. 10 y Gráfico No. 8, respectivamente, el canal mayormente frecuentado para interponer Quejas Ambientales durante el mes de Agosto de 2018 fue a través de las líneas telefónicas dispuestas por la Corporación con el 53,66%, seguidamente se encuentran las comunicaciones 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 AMBIENTSLES	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  
 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.

