



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

FECHA: Septiembre 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 durante el mes de Septiembre de 2018.

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 en procura de establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de Ley generando recomendaciones para fortalecer los procesos internos antes descritos.

Se realizan estadísticas de acuerdo al universo de PQRSD interpuestas ante la Corporación durante el mes de Septiembre 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 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) Sede Territorial: Carretera Nacional, Salida a Barrancas (Fonseca – 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		
	Ventanilla Verde	Troncal del Caribe – Kilometro 1 en el corregimiento de Palomino	Atención continua de Lunes a Jueves en horario de 8:00 a las 15:00
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 SEPTIEMBRE DE 2018

La fuente primaria de información para la elaboración del presente reporte obedece a las Matrices de Trazabilidad de PQRSD y Quejas Ambientales de la sede principal de la Corporación; 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 30 Septiembre de 2018 se registró un total de **Noventa y Cinco (95) PQRSD**.

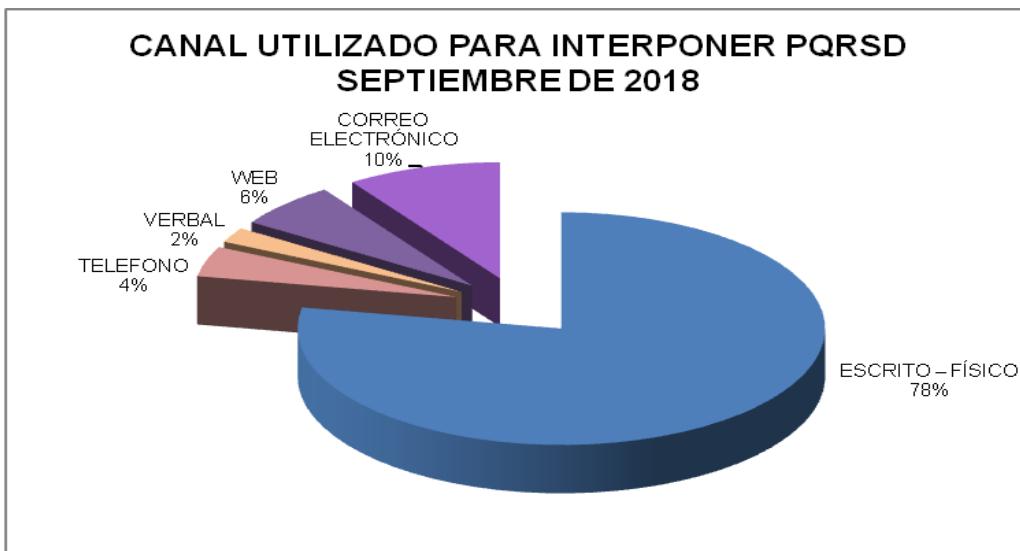
A continuación se presentan los datos más relevantes de la gestión PQRSD durante el mes de Septiembre:

Tabla No. 1.

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

CANAL	CANTIDAD
ESCRITO – FÍSICO	74
TELEFONO	4
VERBAL	2
WEB	6
CORREO ELECTRÓNICO	9
TOTAL	95

Grafico No. 1



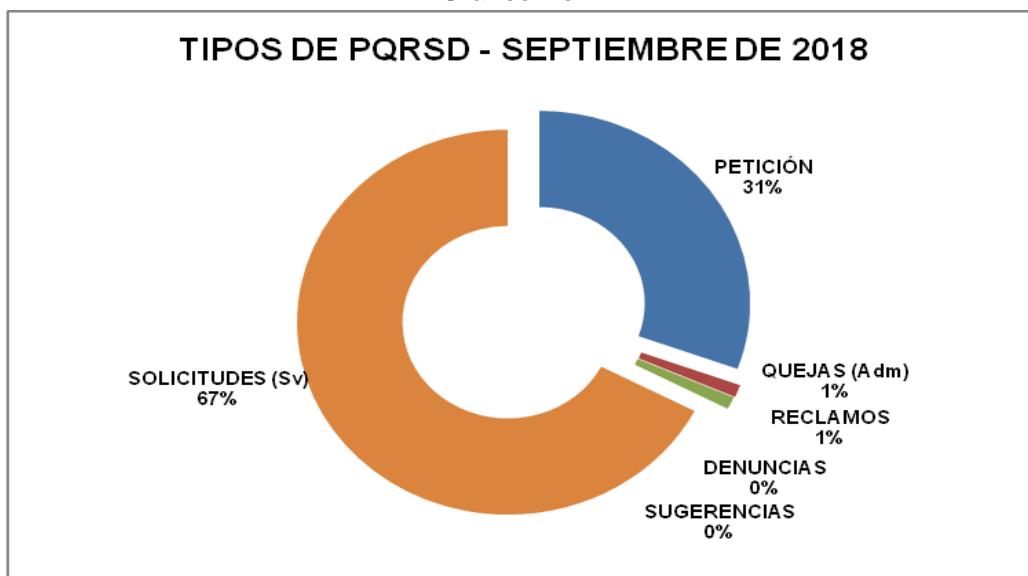


Corpoguajira

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 continúan siendo las comunicaciones escritas con el 78%, mientras que en menor proporción se utilizan el correo electrónico con el 10%, la pagina web con el 6%, el teléfono con el 4% y finalmente tan sólo el 2% de las PQRSD fueron verbales.

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 95 registros que fueron interpuestos por la ciudadanía durante el mes de Septiembre de 2018, se clasificaron de la siguiente manera: 29 peticiones de información y/o consultas a esta entidad sobre asuntos afines a la naturaleza y funciones de la Corporación (31%), una Queja Administrativa (1%), un Reclamo (1%) y 64 solicitudes (67%) distribuidas entre 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 Septiembre de 2018, la sede principal ha logrado gestionar y dar respuesta a **Sesenta y Ocho (68)** registros, obteniendo una eficiencia del **71,58%**.

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 Septiembre de 2018:

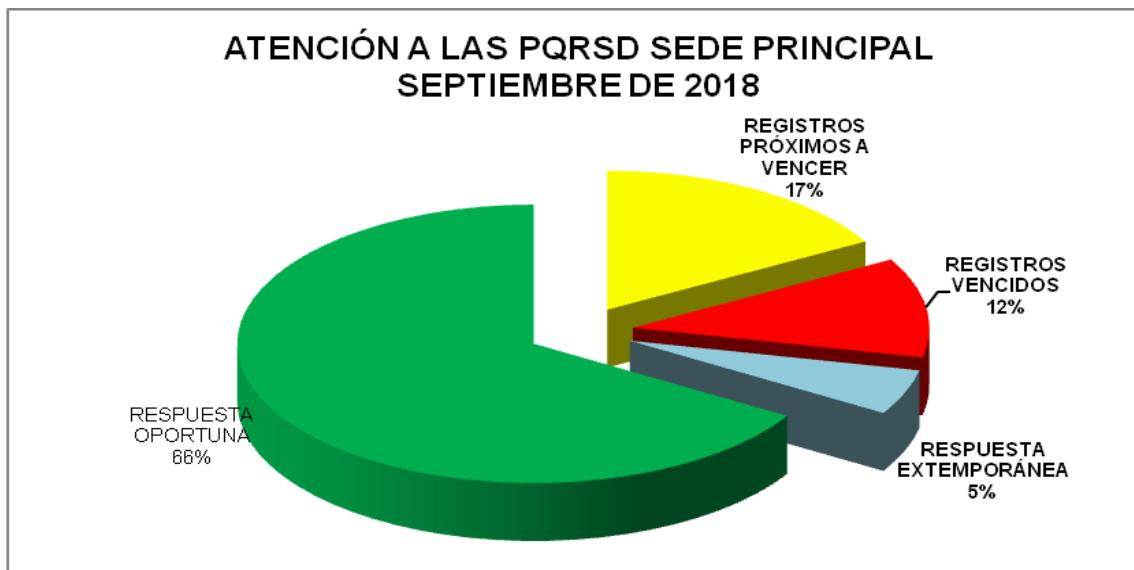




Tabla No. 2

ÁREA	CRITERIO				TOTAL REGISTROS POR ÁREA EN EL MES
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	REGISTROS PRÓXIMOS A VENCER	
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	30	2	6	11	49
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	6	3	2	4	15
SECRETARIA GENERAL	7	0	1	0	8
TERRITORIAL SUR	1	0	0	0	1
OF. ASES. DE PLANEACIÓN	11	0	1	0	12
OF. ASES. JURÍDICA	1	0	1	1	3
OF. COMUNICACIONES	7	0	0	0	7
TOTAL	63	5	11	16	95

Grafico No. 3



Como se puede apreciar en la Tabla No. 2 y Gráfico No. 3, respectivamente, durante el mes de Septiembre de 2018, la sede principal de la Corporación logró dar respuesta a 68 registros PQRSD que corresponden al 71,58% de eficiencia en la atención a la parte interesada; mientras que existen 27 registros que actualmente surten el trámite interno de respuesta los cuales se describen a continuación:





Tabla No. 3

PQRS D PENDIENTES - SEDE PRINCIPAL - SEPTIEMBRE DE 2018						
ITEM	NOMBRE CLIENTE	ASUNTO	RADICADO	FECHA INGRESO	AREA ASIGNADA	ESTADO
1	OSMAN ANTONIO MEDINA	SOLICITUD DE UNIDAD MOVIL	ENT-5954	03/09/2018	EDUCACION AMBIENTAL	EL 4 DE OCTUBRE SE PROYECTÓ RESPUESTA PARA LA FIRMA
2	ESMERALDA BRITO USTETE	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN PREDIO LAS MARIAS	ENT-6063	05/09/2018	JURIDICA	ALERTA ENVIADA EL 25 DE SEPTIEMBRE DE 2018
3	"CHECHA" SIERRA	SOLICITUD DE APOYO Y ASESORIA EN LA ELABORACION DE UN DIAGNOSTICO O ESTUDIO PARA IMPLEMENTAR MEDIDAS DE CHOQUE QUE PERMITAN MEJORAR LAS ACTUALES CONDICIONES EN EL SUMINISTRO DEL RECURSO HIDRICO DEL MUNICIPIO DE SAN JUAN DEL CESAR Y ENFRENTAR LOS EFECTOS DEL FENOMENO DEL NIÑO	ENT-6148	06/09/2018	PLANEACIÓN	LO TIENE ASIGNADO LA FUNCIONARIA KIANA VALBUENA PARA LA DEBIDA GESTIÓN
4	LUISA FERNANDA CAMARGO SÁNCHEZ - SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO, ALCANTARILLA DO Y ASEO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN TÉCNICO OPERATIVA DEL RELLENO SANITARIO DE ALBANIA RADICADO No. 20184301194481	ENT-6119	06/09/2018	AUTORIDAD	EL DÍA 11 DE SEPTIEMBRE DE 2018 FUE REMITIDA VIA CORREO ELECTRÓNICO AL INGENIERO ENRRIQUE QUINTERO Y CARLOS RIVERA, EL MISMO DÍA SE REALIZÓ ENTREGA FISICA AL INGENIERO ELIUMAT, A QUIEN SE ENVÍÓ ALERTA EL 27 DE SEPTIEMBRE DE 2018
5	DIEGO ALEJANDRO GARCIA RUIZ	SOLICITUD DE INFORMACION FACTURACION DE TASAS AMBIENTALES DE CAPTACION Y VERTIMIENTO	ENT-6335	12/09/2018	GRUPO FINANCIERO / SECRETARIA GENERAL	INICIALMENTE ASIGNADO A LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL Y REASIGNADO EL 5 DE OCTUBRE AL GRUPO FINANCIERO
6	ELIECER JULIO IBARRA TORRES	ESTABLECIMIENTO DE POZO PROFUNDO	ENT-6477	17/09/2018	GESTION	PENDIENTE



7	TERESA EMILIA SERRANO	SOLICITUD DE APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO PARA GARANTIZAR Y PROMOVER LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS	ENT-6491	17/09/2018	EDUCACION AMBIENTAL	EL 4 DE OCTUBRE SE PROYECTÓ RESPUESTA PARA LA FIRMA
8	FRANKLIN GOMEZ BARÓN	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE AFECTACION EN EL AMBIENTE Y SALUD CAUSADA POR PARTICULAS SUSPENDIDAS EN EL AIRE QUE EMITE LA ACTIVIDAD MINERA DE CARBON A CIELO ABIERTO	ENT-6561	18/09/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	ES UN TRASLADO POR COMPETENCIAS SEGUN RADICADO DEL MINISTERIO DE MINAS NO. 2018065056 DEL 29 DE AGOSTO DEL 2018
9	AGENCIA NACIONAL DE MINERIA	SOLICITUD DE INFORMACION SECTOR MINERO RADICADO ANM NO. 20183320286771	ENT- 6590	19/09/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	PENDIENTE
10	NATALIA MARIA RAMIREZ MARTINEZ	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE EL AVANCE Y ESTADO ACTUAL DE LOS PROCESOS DE DECLARATORIA EN LOS POLIGONOS CONTENIDOS EN LA RESOLUCION 2157 DE 20107	ENT- 6646	20/09/2018	PLANEACION - GESTIÓN*	EL DÍA 3 DE OCTUBRE DE 2018 SE RECIBIÓ INFORMACIÓN DEL PUNTO 4 ASIGNADO A LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y EL MISMO DÍA SE ENVÍÓ ALERTA A LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL
11	QUERILUZ ROMERO CHAPARRO	SOLICITUD DE APOYO PARA CAPACITACION DEL TEMA RECOLECCION DE DESECHOS SOLIDOS Y COMO RECICLAR	ENT- 6630	20/09/2018	EDUCACION AMBIENTAL	EL 4 DE OCTUBRE SE PROYECTÓ RESPUESTA PARA LA FIRMA
12	YANIRA PUSHAINA	SOLICITUD DE SUMINISTRO CARROTANQUE DE AGUA COMUNIDAD ENJOPE	ENT- 6653	21/09/2018	GESTION	ALERTA ENVIADA EL 3 DE OCTUBRE DE 2018
13	MARIA ESTHER OJITO SOCARRAS	SOLICITUD DE DONACION DE PARQUE ECOLOGICO CON PRODUCTOS RECICLAJES	ENT- 6638	21/09/2018	EDUCACION AMBIENTAL	EL 4 DE OCTUBRE SE PROYECTÓ RESPUESTA PARA LA FIRMA
14	LORENA DEL PILAR SGURA ROJAS	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION - TRAMITES PARA IMPORTACION DE CAMELLOS	ENT-6658	21/09/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	PENDIENTE



15	ROSIDIS BARLIZA	SOLICITUD DE SEMILLAS PARA REALIZAR A LOS NIÑOS PARA REALIZAR HORTALIZAS EN DIFERENTES COMUNIDADES INDIGENAS	ENT-6717	25/09/2018	GESTION	PENDIENTE
16	CATA DE ARMAS FINOL	SOLICITUD DONACION AGUA POTABLE	ENT-6724	25/09/2018	GESTION	EN CURSO
17	MARIA ARGOTE	PANAL DE ABEJAS EN LA VIVIENDA UBICADA EN LA CALLE 24 NO. 7A - 122	ENT-6767	25/09/2018	GESTION	PENDIENTE
18	CLAUDIA PATRICIA ZUBIRIA	PANAL DE ABEJAS EN EL PATIO DE LA VIVIENDA UBICADA EN LA CALLE 27A NO. 19-102	ENT-6777	26/09/2018	GESTION	PENDIENTE
19	RONALD AYAZO	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE INVESTIGACION POR CONTAMINACION EN PLAYAS DE PALOMINO	ENT-6798	26/09/2018	AUTORIDAD	EN CURSO
20	ELIANA GUZMAN BENITEZ	SOLICITUD SUMINISTRO DE AGUA POTABLE	ENT-6842	27/09/2018	GESTION	PENDIENTE
21	CRISTIAN SOTILLO BUENO	SOLICITUD DE APOYO CELEBRACION DIA DEL NIÑO	ENT-6856	27/09/2018	EDUCACION AMBIENTAL	EL 4 DE OCTUBRE SE PROYECTÓ RESPUESTA PARA LA FIRMA
22	JAIME CUELLO MENDOZA	DERECHO DE PETICION	ENT- 6858	27-09-2018	JURIDICA	PENDIENTE
23	ROSA GRACIELA PUSHAINA	SOLICITUD DE INSTALACION Y ADECUACION DE MOLINO DE VIENTO PARA LA COMUNIDAD DE PUWAIMANA	ENT-6879	28/09/2018	GESTION	PENDIENTE
24	CARMEN ROYET MENGUAL	EMERGENCIA POR PRESENCIA DE ABEJAS AFRICANAS	ENT-6893	28/09/2018	GESTION	EN CURSO





25	REINALDO EPINAYÚ URIANA	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE MOLINO DE VIENTO EN LA COMUNIDAD INDIGENA EL SOCORRO	ENT-6885	28/09/2018	GESTION	PENDIENTE
26	ALVARO JOSE RUEDA PALACIOS	SOLICITUD DE DONACION DE ARBOLES Y BOLSAS PARA LA BASURA	ENT-6793	26/09/18	GESTION	PENDIENTE
27	FERNANDO IVAN FOIX IÑIGUEZ	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN SOBRE PROCESO DE PUBLICIDAD EXTERIOR EN EL MUNICIPIO DE RIOHACHA	ENT-6151	07/09/2018	AUTORIDAD	ALERTA ENVIADA EL 25 Y 27 DE SEPTIEMBRE DE 2018

NOTA 1: Para mayor detalle se anexa Matriz de Trazabilidad PQRSD de la sede Principal correspondiente al mes de Septiembre de 2018.

1.1. SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL SEPTIEMBRE DE 2018

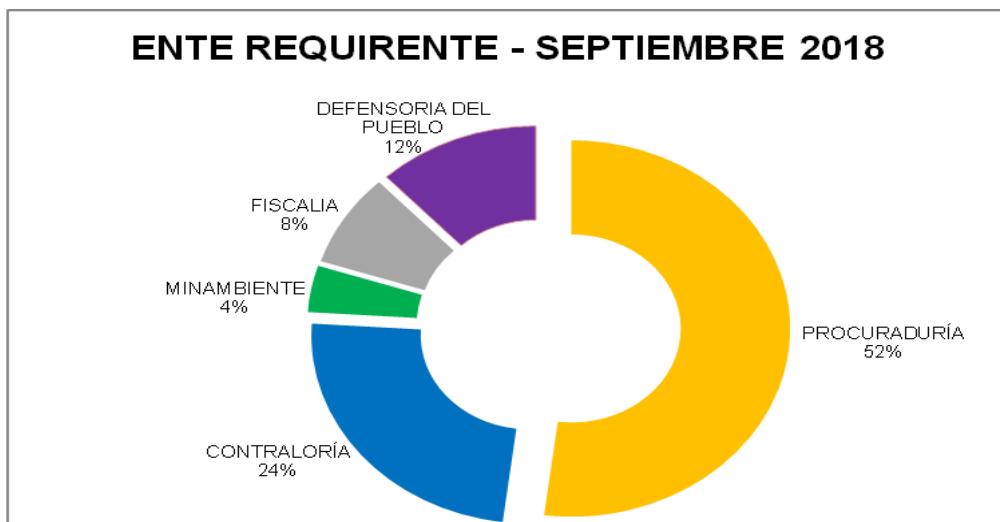
Una vez revisada la información reportada por la Oficina de Control Interno de la Corporación, se pudo verificar a al mes de Septiembre de 2018 se recepcionaron **Veinticinco (25)** documentos en los cuales se solicita la atención y/o información por parte de los Entes de Control, los cuales se encuentran en el siguiente estado de atención:

Tabla No. 4

ÓRGANO DE CONTROL	CRITERIO				TOTAL REGISTROS EN EL MES
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
PROCURADURÍA	5	1	2	5	13
CONTRALORÍA	6	0	0	0	6
MINAMBIENTE	0	1	0	0	1
FISCALIA	2	0	0	0	2
DEFENSORIA DEL PUEBLO	2	0	1	0	3
TOTAL	15	2	3	5	25



Gráfico No. 4



En la Tabla y Gráfico No. 4, respectivamente, se puede evidenciar que de los 25 requerimientos proferidos por los Entes de Control durante el mes de Septiembre de 2018 se ha dado respuesta a **17 registros** equivalentes al **68% de eficiencia en la atención**; así mismo, se indica que el 52% de los requerimientos provinieron de la Procuraduría, el 24% correspondió a requerimientos proferidos por la Contraloría, el 12% corresponden a solicitudes de la Defensoría del Pueblo, el 8% fue interpuesto por parte de la Fiscalía, mientras que se recibió el 1% de solicitudes por parte del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

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 ÁREAS EN EL MES
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
SUBD. DE AUTORIDAD AMB.	5	2	0	1	8
SUBD. DE GESTIÓN AMB.	1	0	2	1	4
SECRETARIA GENERAL	3	0	0	0	3
SEDE TERRITORIAL	0	0	1	0	1
OF. ASES. DE PLANEACIÓN	2	0	0	3	5
ASES. DIRECCIÓN	1	0	0	0	1
REGISTROS COMPARTIDOS	3	0	0	0	3
TOTAL	15	2	3	5	25

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	ALERTA/ESTADO
1	SORAYA ESCOBAR ARREGOCES-DEFENSORA DEL PUEBLO	SOLICITUD DE APOYO PARA COMUNIDADES WAYUU	ENT-5951	03/09/2018	17/09/2018	GESTION AMBIENTAL	vencido
2	GILBERTO AUGUSTO BLANCO ZUÑIGA- PROCURADOR ASUNTOS AMBIENTALES	CUMPLIMIENTO DE DECRETO	ENT-6066	05/09/2018	05/09/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	Respondido
3	LINA MARIA RAMIREZ RIAÑO- LIDER AUDITORIA-MDAS	AUDITORIA DESEMPEÑO MADS POLITICA RESIDUOS SOLIDOS	E-MAIL Y ENT-6143	05/09/2018	12/09/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	Respuesta Extemporánea
4	FISCALIA UNIDAD DELEGADA ANTE JUECES PROMISCUOS DEL CIRCUITO	AUDIENCIA DE JUICIO DENTRO DE LA INVESTIGACION EN CONTRA DE GELVIS GOMEZ SUAREXZ Y OTROS-FANNY MEJIA	ENT-6090	05/09/2018	17/09/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	Respondido
5	FISCALIA UNIDAD DELEGADA ANTE JUECES PROMISCUOS DEL CIRCUITO	AUDIENCIA DE JUICIO DENTRO DE LA INVESTIGACION EN CONTRA DE GELVIS GOMEZ SUAREXZ Y OTROS CLEMENTE NUÑEZ	ENT-6091	05/09/2018	17/09/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	Respondido
6	LUIS ADOLFO DIAZGRANADO QUIMBAYA- PROCURADURIA GRAL DE LA NACION	SOLICITUD DE INFORMACION CARENCIA DE AGUA POTABLE MULUJUITCHON	ENT-6120	06/09/2018	20/09/2018	GESTION AMBIENTAL	vencido
7	SHILLY PIMENTA PALACIO- PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	COIPA DE LOS INFORMES RELACIONADO SEGUIMIENTO DE LOS PROGRAMAS PGIRS	ENT-6232	10/09/2018	24/09/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	Respuesta Extemporánea



8	MAURICIO REDONDO VALENCIA DEFENSOR DELEGADO PARA LA PREVENCION DE RIESGOS DE VIOLACIONES DERECHOS HUMANOS	SEGUIMIENTO - INFORMACION SOBRE LAS MEDIDAS ADOPTADAS ALERTA TEMPRANA 045-2018	ENT-6235	10/09/2018	17/09/2018	ASES. DIRECCIÓN	Respondido
9	JORGE EDUARDO ARIZA ARIZA-DIRECTIVO PONENTE-CGR	NOTIFICACION POR AVISO	ENT-6317	11/09/2018	25/09/2018	SECRETARIA GENERAL	Respondido
10	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR-PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL Y AGRARIO	CUMPLIMIENTO DE DECISION JUDICIAL EN EL TRAMITE DE ACCION POPULAR	ENT-6353	12/09/2018	19/09/2018	TERRITORIAL SUR	vencido
11	GILBERTO AUGUSTO BLANCO ZUÑIGA-PROCURADOR ASUNTOS AMBIENTALES	MEMORANDO-ARBORIZACION URBANA	ENT-6360	12/09/2018	12/09/2018	COMPARTIDO (TODAS LAS ÁREAS)	Respondido
12	SORAYA ESCOBAR ARREGOCES-DEFENSORA DEL PUEBLO	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE EL PROYECTO CONSTRUCCION VIA CANAL CALLE 70 DEL DISTRITO DE RIOHACHA	ENT-6364	12/09/2018	26/09/2018	PLANEACION	Respondido
13	JOSE ANTONIO FRIAS PARRA-SECRETARIO PROCURADURIA REGIONAL DE LA GUAJIRA	PRESENTACION PERSONAL-MANUEL MANJARREZ	ENT-6391	13/09/2018	25/09/2018	GESTION AMBIENTAL	Respondido
14	ROBERTO PEREZ PEREZ-PROCURADURIA REGIONAL DE LA GUAJIRA	SOLICITUD RESPUESTA A PAOLA SANGUINO DUQUE	ENT-6455	14/09/2018	21/09/2018	SECRETARIA GENERAL	Respondido
15	ROBERTO PEREZ PEREZ-PROCURADURIA REGIONAL DE LA GUAJIRA	SOLICITUD DE INFORMACION - PAOLA SANGUINO	ENT-6456	14/09/2018	21/09/2018	SECRETARIA GENERAL	Respondido





Corpoguajira

16	NELSON RINCON BARBA- CONTRALORIA DELEGADA MEDIO AMBIENTE	SOLICITUD INFORMACION AUDITORIA PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS	ENT-6601	19/09/2018	26/09/2018	COMPARTIDA (AUTORIDAD Y JURIDICA)	Respondido
17	EDWAR F. OROZCO ONATE- CONTRALOR GENERAL DEL DEPARTAMENTO	APLICACIÓN DECRETO 953 DE 2013	ENT-6729	25/09/2018	03/10/2018	PLANEACION	Respondido
18	YENNYS CORONADO GIL- PROCURADURIA REGIONAL GUAJIRA	SOLICITUD INFORMACION POT	ENT-6732	25/09/2018	09/10/2018	PLANEACION	*Próxima a vencer
19	GILBERTO AUGUSTO BLANCO ZUÑIGA- PROCURADOR ASUNTOS AMBIENTALES	MEMORANDO EVALUACION Y SEGUIMIENTO A LICENCIAS	ENT-6768	25/09/2018	25/10/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	*Próxima a vencer
20	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL Y AGRARIO	SOLICITUD SOBRE CUERPOS DE AGUA PARA EL ACOTAMIENTO DE LAS RONDAS HIDRICAS	ENT-6778	26/09/2018	18/10/2018	PLANEACION	*Próxima a vencer
21	YOLANDA CASTILLO CRUZ CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	SOLICITUD DE INFORMACION No 11	VIA-EMAIL	26/09/2018	01/10/2018	COMPARTIDA (SECRETARIA GENERAL Y PLANEACION)	Respondido
22	LUIS FERNANDO ALVARADO- CONTRALORIA DELEGADA PARA EL MEDIO AMBIENTE	DILIGENCIAMIENTO MATRIZ ESPECIAL	ENT-6794	26/09/2018	02/10/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	Respondido
23	LUIS FERNANDO ALVARADO- CONTRALORIA DELEGADA PARA EL MEDIO AMBIENTE	SOLICITUD PROCESOS SANCIONATORIOS	ENT-6795	26/09/2018	28/09/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	Respondido





Corpoguajira

24	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL Y AGRARIO	POR SEGUNDA VEZ ACUEDUCTO VEREDAL - MICROCUENCA EL TOTUMO	ENT-6886	28/09/2018	11/10/2018	GESTION AMBIENTAL	*Próxima a vencer
25	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL Y AGRARIO	SOLICITUD DE INFORMACION DIRECTIVA No 003- 25-04-18	ENT-6887	28/09/2018	11/10/2018	PLANEACION	*Próxima a vencer

Tabla No. 7

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

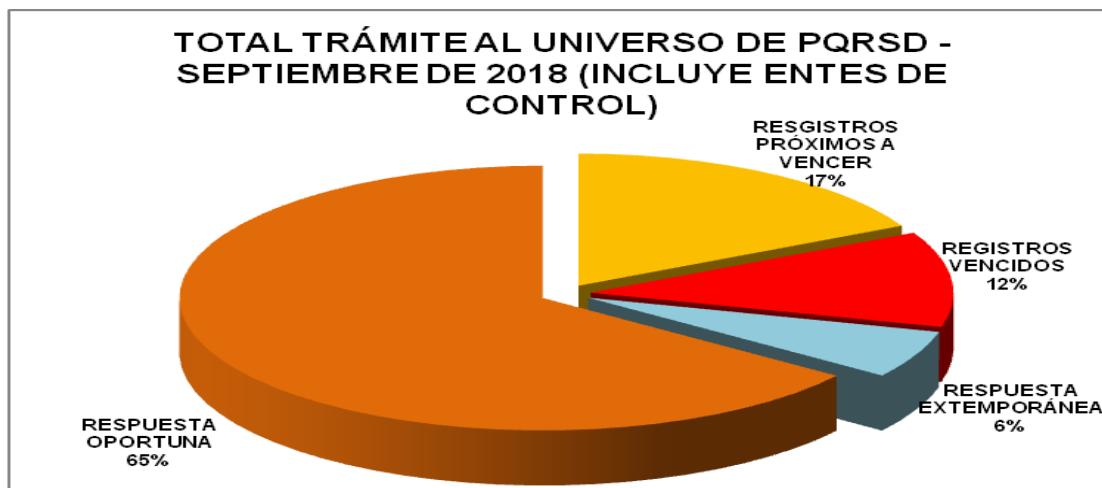
Teniendo en cuenta que los requerimientos proferidos por los Entes de Control corresponden a PQRSD, a continuación se realiza una estadística consolidada que incluye las solicitudes de todos los grupos de interés identificados por la Corporación:

Tabla No. 8

ÁREA	CRITERIO				TOTAL REGISTROS POR ÁREA EN EL MES
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	REGISTROS PRÓXIMOS A VENCER	
PQRSD CIUDADANIA	63	5	11	16	95
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	15	2	3	5	25
TOTAL	78	7	14	21	120



Gráfico No. 5



Basado en la anterior consideración es preciso indicar que durante el mes de Septiembre de 2018 la Corporación logró dar respuesta a 85 PQRSD equivalentes al 71% del total de PQRSD, mientras que el 12% de los registros venció su término de respuesta oportuno y el 17% complementario se encuentra próximo a vencer.

2. QUEJAS AMBIENTALES EN EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018.

En lo que respecta al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales, para el mes de Septiembre de 2018 la Corporación registró un total de **41 reportes por presuntas afectaciones al ambiente**, cuyo estado de atención esta representado en la siguiente tabla:

Tabla No. 9

ITEM	ÁREA	CRITERIO				TOTAL QUEJAS AMBIENTALES POR ÁREA EN EL MES
		RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
1	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	21	2	4	8	35
2	OF. ASES. DE PLANEACIÓN	1	0	0	0	1
3	SEDE TERRITORIAL SUR	1	0	4	0	5
TOTAL		23	2	8	8	41

En lo que corresponde a la dinámica descrita en la tabla No. 9 es preciso indicar que de los 41 registros tramitados, la sede principal garantizó la atención de 25 registros correspondiente al **60,9%** durante el mes de Septiembre de 2018.



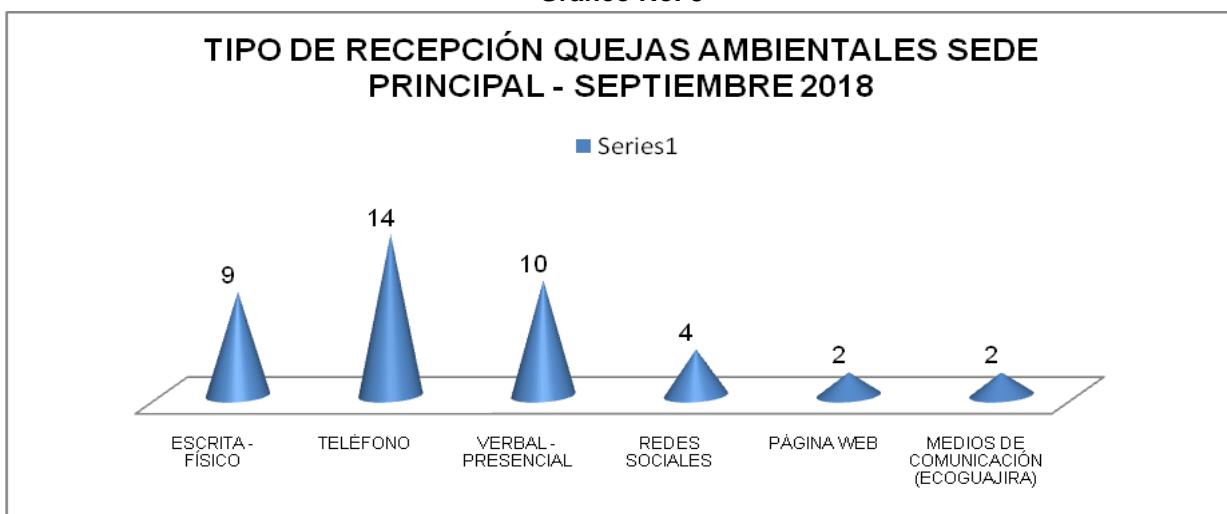


A continuación, se presenta una estadística sobre los canales frecuentados para interponer las quejas ambientales durante el mes de Septiembre de 2018:

Tabla No. 10

ITEM	TIPO RECEPCIÓN Y CANAL UTILIZADO	CANTIDAD
1	ESCRITA - FÍSICO	9
2	TELÉFONO	14
3	VERBAL - PRESENCIAL	10
4	REDES SOCIALES	4
5	PÁGINA WEB	2
6	MEDIOS DE COMUNICACIÓN (ECOGUAJIRA)	2
TOTAL		41

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 Septiembre de 2018 fue a través de las líneas telefónicas dispuestas por la Corporación con el 34,15%, seguidamente se encuentran las denuncias verbales con el 24,39%, comunicaciones escritas con el 21,95%, y en menor proporción las redes sociales con el 9,76%, la página web y los medios de comunicación masivos, cada uno con el 4,88%.

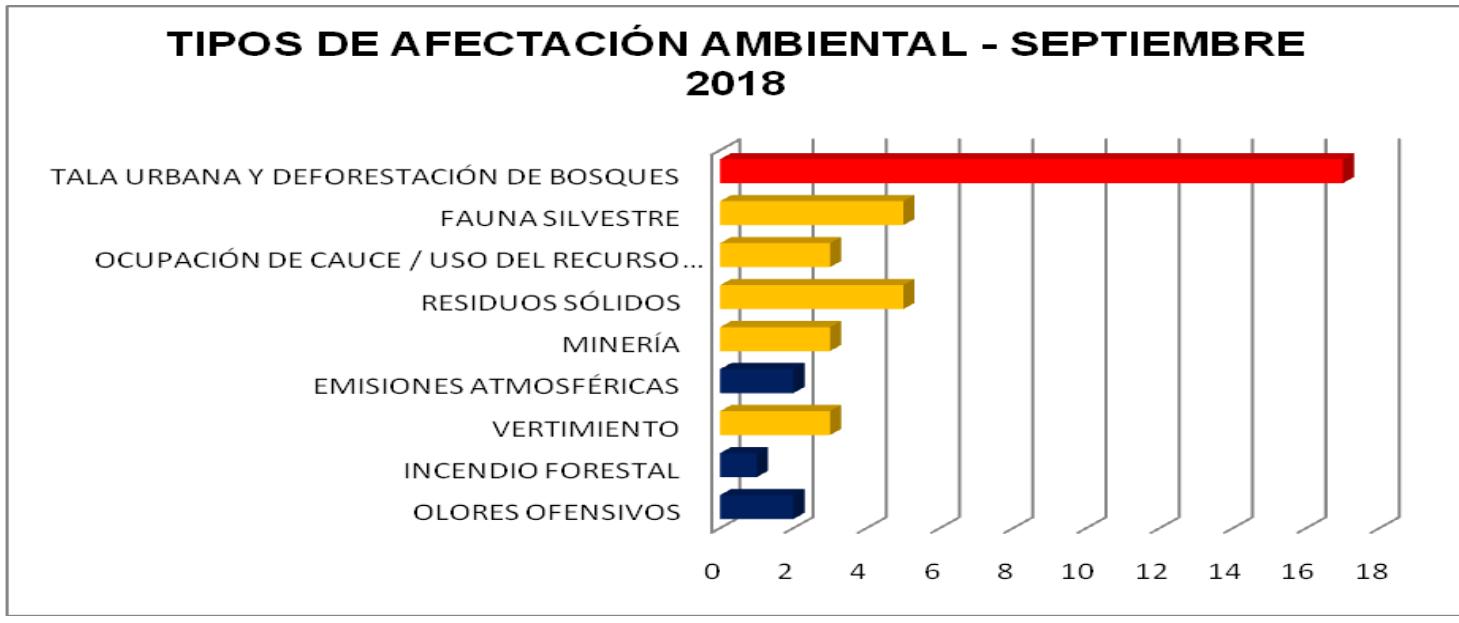
Es importante destacar los tipos de afectaciones y los municipios con mayores afectaciones detectadas en el mes de Septiembre de 2018, de acuerdo con las denuncias recibidas; en este sentido, a continuación se presentan los datos más relevantes en este rubro.



Tabla No. 11

ITEM	AFFECTACIONES AMBIENTALES	CANTIDAD
1	TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUES	17
2	FAUNA SILVESTRE	5
3	OCCUPACIÓN DE CAUCE / USO DEL RECURSO HÍDRICO	3
4	RESIDUOS SÓLIDOS	5
5	MINERÍA	3
6	EMISIONES ATMOSFÉRICAS	2
7	VERTIMIENTO	3
8	INCENDIO FORESTAL	1
9	OLORES OFENSIVOS	2
TOTAL		41

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, 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, problemas originados a partir de la explotación de Minerales y Vertimientos puntuales, son reiterativos en diferentes puntos del departamento a los cuales debe prestarse especial atención.



Tabla No. 12
Resumen de Reportes de Afectaciones por Municipio – Septiembre de 2018

MUNICIPIO	AFECTACIÓN AMBIENTAL									TOTAL
	TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUE	AFFECTACIÓN DE FAUNA	OCCUPACIÓN DE CAUCE Y CONFLICTOS	RESIDUOS SÓLIDOS	MINERÍA	VERTIMIENTOS	INCENDIOS	OLORES OFENSIVOS	EMISIÓN ATMOSFERICA	
BARRANCAS	1	-	-	-	1	1	-	-	-	3
DIBULLA	2	2	-	-	1	-	-	-	-	5
MAICAO	5	1	-	1	-	-	1	-	-	8
MANAURE	1	-	-	-	1	-	-	1	-	3
RIOHACHA	8	2	1	4	-	2	-	1	1	19
SAN JUAN DEL CESAR	-	-	2	-	-	-	-	-	-	2
URIBIA	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
TOTAL	17	5	3	5	3	3	1	2	2	41

NOTA No. 2: Se anexa relación de Quejas Ambientales del mes de Septiembre de 2018 para un mayor detalle.



3. CONCLUSIONES

El mes de Septiembre de 2018 se ha convertido el periodo en el cual **mayor número de PQRSD** ha percibido la Corporación con un universo de **Ciento Veinte (120) registros** entre solicitudes y peticiones proferidas por la ciudadanía y Entes de Control.

En este sentido, a la fecha se ha logrado gestión de respuesta a 85 PQRSD equivalentes al 71% de eficiencia sobre el total de PQRSD recibidas, mientras que el 12% de los registros ha vencido su término de respuesta oportuno y el 17% complementario se encuentra próximo a vencer; estos los registros del periodo que a la fecha no cuentan con respuesta oficial, están surtiendo el trámite interno de atención en cada una de las áreas a las que fueron asignados y se prevé que promediando la tercera semana del mes de octubre el porcentaje de atención se incrementará de forma significativa.

Es prudente informar que en el marco de la transición que se desarrolla para proveer los cargos que se encontraban en provisionalidad y que fueron parte del concurso de méritos en la convocatoria 045 de 2016, se han venido percibiendo retrasos lógicos como parte del proceso de adaptación de algunos funcionarios que deberán ingresar en la dinámica de los procedimientos y aportar en la eficiencia de la Corporación en atención a la gestión PQRSD.

Referente a la atención de Quejas Ambientales, es relevante informar que la Corporación registró un total de **41 reportes por presuntas afectaciones al ambiente**, universo del cual la principal garantizó la atención de 25 registros correspondiente al **60,9%** durante el mes de Septiembre 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, 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, problemas originados a partir de la explotación de Minerales y Vertimientos puntuales, son reiterativos en diferentes puntos del departamento a los cuales debe prestarse especial atención.

