



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

**FECHA:** Octubre 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 Octubre 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 mes de Octubre 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 Octubre 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)  <b>Sede Territorial:</b> 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 OCTUBRE 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; igualmente, con la ayuda-soporte del Sistema de Información para Comunicaciones Oficiales – SICO y a través de seguimientos en cada una de las áreas se logró verificar la atención efectiva a las solicitudes interpuestas por la ciudadanía, dando como resultado que a 31 Octubre de 2018 se registró un total de **Ciento Treinta y Siete (137) PQRSD**.

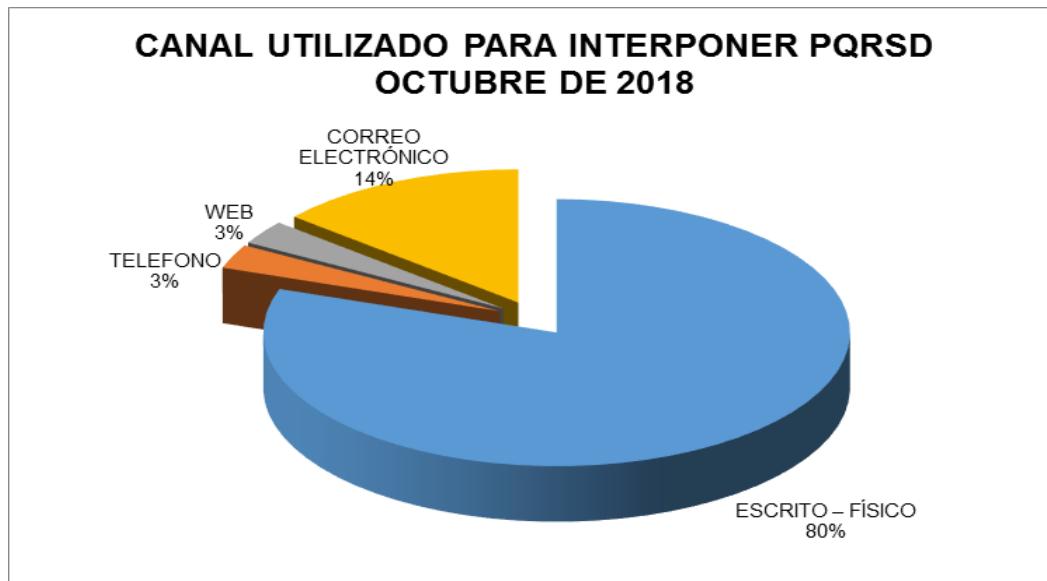
A continuación se presentan los datos más relevantes de la gestión PQRSD durante el mes de Octubre:

**Tabla No. 1.**

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

CANAL	CANTIDAD
ESCRITO – FÍSICO	110
TELEFONO	4
WEB	4
CORREO ELECTRÓNICO	19
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>

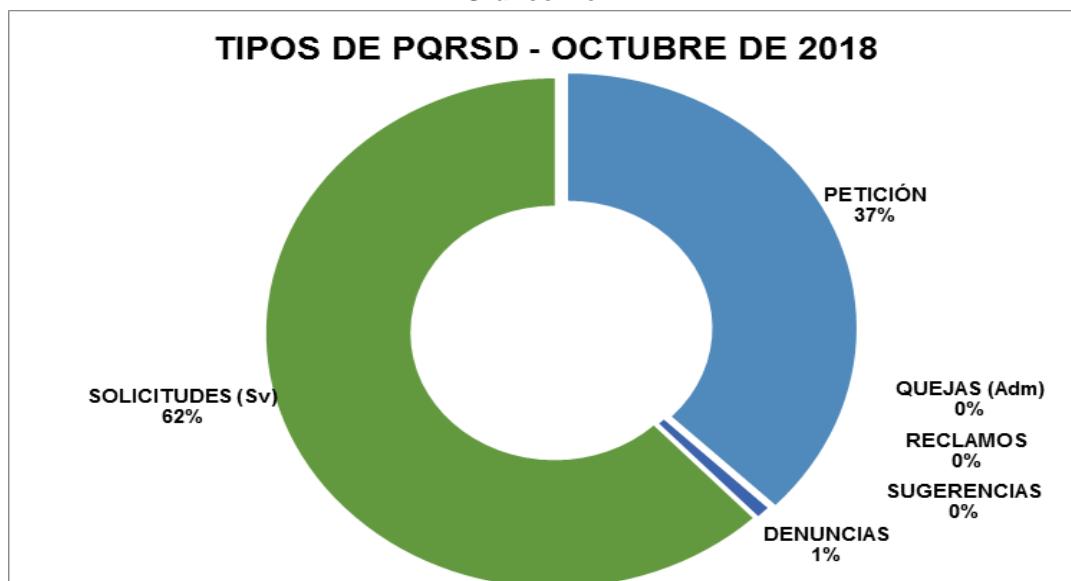
**Grafico No. 1**



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 80%, mientras que en menor proporción se utilizan el correo electrónico con el 14% y la página web al igual que las líneas telefónicas fueron frequentadas para este efecto con el 3% cada uno.

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 permite evidenciar que los 137 registros que fueron interpuestos por la ciudadanía durante el mes de Octubre de 2018, fueron clasificados de la siguiente manera: 51 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, 85 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 con capacitaciones en materia ambiental, entre otros; finalmente se registró una denuncia relacionada con los presuntos malos manejos de ayudas a familias menos favorecida en un proceso en el cual participó CORPOGUAJIRA.

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 Octubre de 2018:





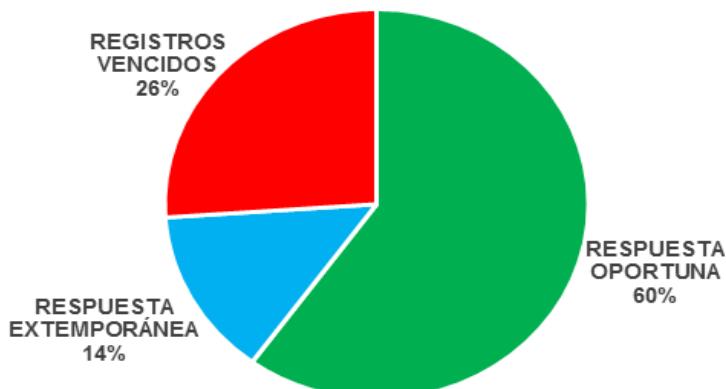
Tabla No. 2

GESTIÓN PQRSD - SEDE PRINCIPAL - OCTUBRE DE 2018					
ÁREA	CRITERIO				TOTAL REGISTROS POR ÁREA EN EL MES
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	31	11	15	17	74
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	14	3	13	1	31
SECRETARIA GENERAL	3	-	-	-	3
TERRITORIAL SUR	1	-	-	1	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	7	1	-	1	9
OFICINA ASESORA JURIDICA	-	-	-	1	1
OF. COMUNICACIONES	12	1	2	1	16
ASESOR DE DIRECCIÓN	1	-	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>16</b>	<b>30</b>	<b>22</b>	<b>137</b>

En términos de cumplimiento es preciso indicar que se toma como base la cantidad de registros que a la fecha de corte han finalizado el tiempo establecido para la atención oportuna; en este sentido son 115 los registros PQRSD que se enmarcan en el mencionado criterio, lo cual permite establecer que el grado de cumplimiento en atención a las PQRSD es del 74%, porcentaje del cual el 60% corresponden a respuesta oportunas y el 14% complementario atiende a respuestas extemporáneas.

Grafico No. 3

### CUMPLIMIENTO EN LA ATENCIÓN DE LAS PQRSD - OCTUBRE DE 2018 (SEDE PRINCIPAL)





**Corpoguajira**

Es preciso indicar que a la fecha existen 22 registros PQRSD que aún no han vencido su término legal de oportunidad, los cuales actualmente cursan el trámite correspondiente por parte del área asignada.

**NOTA 1:** Para mayor detalle se anexa Matriz de Trazabilidad PQRSD de la sede Principal correspondiente al mes de Octubre de 2018 y Relación específica de PQRSD Vencidas y Próximas a Vencer.

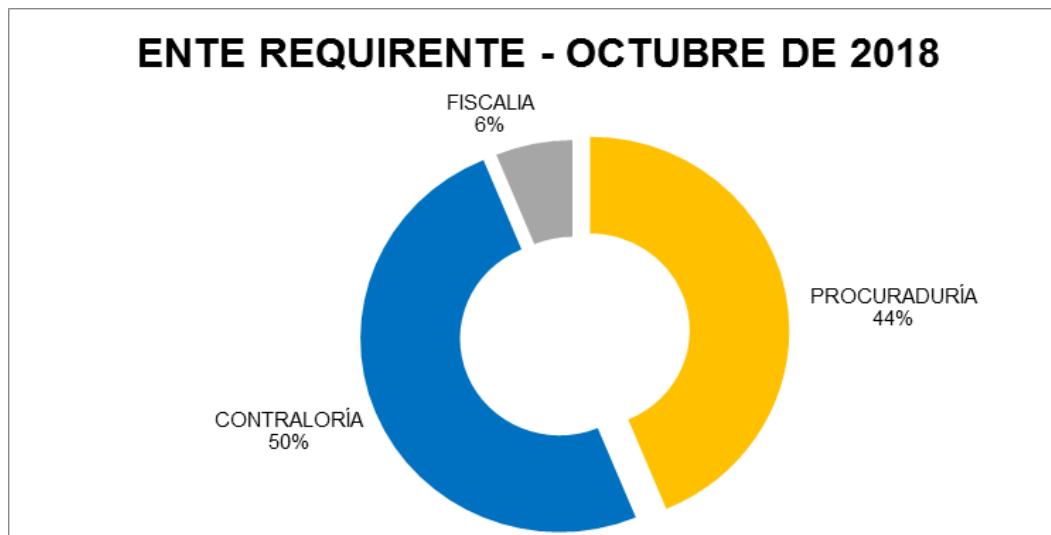
### 1.1. SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL OCTUBRE DE 2018

Una vez revisada la información reportada por la Oficina de Control Interno de la Corporación, se pudo verificar a al mes de Octubre de 2018 se recepcionaron **Dieciséis (16)** 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	2	1	3	1	7
CONTRALORÍA	6	2	-	-	8
FISCALIA	-	-	1	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>16</b>

Gráfico No. 4





En la Tabla y Gráfico No. 4, respectivamente, se puede evidenciar que de los 16 requerimientos proferidos por los Entes de Control durante el mes de Octubre de 2018 se ha dado respuesta a **11 registros** equivalentes al **68,75% de efectividad en la atención**; así mismo, se indica que el 50% de los requerimientos provinieron de la Contraloría General de la República, el 44% correspondió a requerimientos proferidos por la Procuraduría General de la Nación y el 6% complementario correspondió a solicitudes por parte de la Fiscalía General de la Nación.

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 EN EL MES
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
SUBD. DE AUTORIDAD AMB.	2	-	3	-	5
SUBD. DE GESTIÓN AMB.	4	-	-	-	4
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR	-	-	1	-	1
OF. ASES. DE PLANEACIÓN	1	-	-	-	1
SECRETARIA GENERAL	1	-	-	-	1
REGISTROS COMPARTIDOS	-	3	-	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>16</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	YOLANDA CASTILLO CRUZ - CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	SOLICITUD INFORMACIÓN NO 14	ENT-6963	02/10/2018	05/10/2018	PLANEACIÓN	ENVIADO EL 4 DE OCTUBRE DE 2018 POR CORREO DESDE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	RESPONDIDO
2	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR JUDICIAL AGRARIO	SOLICITUD ESTADO ACTUACIÓN LADRILLERAS - CONFUSO	ENT-6994	02/10/2018	17/10/2018	TERRITORIAL SUR	PENDIENTE	VENCIDO



3	MARISOL MILLAN HERNANDEZ- CONTRALORIA DELEGADA PARA EL MEDIO AMBIENTE	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ENT-7067	03/10/2018	16/10/2018	COMPARTIDO (SECRETARIA GENERAL - PLANEACIÓN)	INFORMACIÓN ENVIADA EL 23 DE OCTUBRE DE 2018 A MANERA DE RESPUESTA A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL ASIGNADO AL FUNCIONARIO EDWIN REDONDO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA
4	EDUARDO TAPIAS MARTÍNEZ - CGR	VISITA DE AUDITORIA CUMPLIMIENTO A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS	ENT-7186	08/10/2018	19/10/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	EL 19 DE OCTUBRE DE 2018 SE CUMPLIÓ VISITA AUDITORIA PROCESOS SANCIONATORIOS QUE FUE ATENDIDA POR LA SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL	RESPONDIDO
5	JOSE MIGUEL GONZÁLEZ RODRIGUEZ - CGR	VISITA - EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS EJECUTADOS CON RECURSOS FONAM	EMAILL	08/10/2018	18/10/2018	GESTIÓN AMBIENTAL* - PLANEACIÓN	EL 12 DE OCTUBRE DE 2018 SE CUMPLIÓ AUDITORIA FONAM ATENDIDA POR MARIO HENRIQUEZ Y ADELQUIS MENDOZA	RESPONDIDO
6	BIELCA REDONDO ORTIZ- PRODURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ENT-7258	09/10/2018	17/10/2018	GESTIÓN AMBIENTAL	EL 17 DE OCTUBRE DE 2018 SE DIO RESPUESTA PROFERIDA POR LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL A TRAVÉS DE UN OFICIO QUE NO SE RADICÓ EN LA VENTANILLA ÚNICA - MANUEL MANJARREZ	RESPONDIDO
7	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ENT-7275	09/10/2018	24/10/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	PENDIENTE	VENCIDO





8	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR JUDICIAL AGRARIO	SOLICITUD DE SEGUIMIENTO AMBIENTAL PROYECTO LOMAS DEL TRUPILLO	ENT-7336	10/10/2018	25/10/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	INICIALMENTE ASIGNADA A LA OFICINA DE PLANEACIÓN Y REASIGNADA POR COMPETENCIA A LA SUBDIRECCIÓN DE AUTORIDAD AMBIENTAL - PENDIENTE	VENCIDO
9	LINA MARIA RAMIREZ RIAÑO - CONTRALORIA DELEGADA MEDIO AMBIENTE	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ENT-7349	10/10/2018	16/10/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL - GESTIÓN AMBIENTAL*	SE TRATA DE UNA AUDITORIA RESIDUOS SÓLIDOS QUE FUE ATENDIDA POR LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	RESPONDIDO
10	EDGAR ROJAS CHAVES- PROCURADURIA DELEGADA PARA LA ECONOMIA Y HACIENDA PUBLICA	SOLICITUD DE INFORMACION	ENT-7353	10/10/2018	25/10/2018	COMPARTIDO (SECRETARIA GENERAL-JURIDICA - PLANEACION)	ATENDIDA MENDIENTE OFICIO SAL-5798 DE FECHA 6 DE NOVIEMBRE DE 2018	RESPUESTA EXTEMPORANEA
11	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR JUDICIAL AGRARIO	PETICIÓN DE ROSARIO PINTO SOBRE PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	ENT-7434	12/10/2018	06/11/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	PENDIENTE	VENCIDO
12	ROBERTO CARLOS PEREZ PEREZ PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	SOLICITUD DE PAOLA MARGARITA SANGUINO	ENT-7454	16/10/2018	19/10/2018	SECRETARIA GENERAL	ATENDIDA MEDIANTE OFICIO SAL-5430 DE FECHA 17 DE OCTUBRE DE 2018	RESPONDIDO
13	MARISOL MILLAN HERNANDEZ - CONTRALORIA DELEGADA PARA EL MEDIO AMBIENTE	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ENT-7500	17/10/2018	22/10/2018	COMPARTIDO (PLANEACIÓN - SECRETARIA GENERAL)	INFORMACIÓN ENVIADA EL 23 DE OCTUBRE DE 2018 DESDE EL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL ASIGNADO AL FUNCIONARIO EDWIN REDONDO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA
14	JULIO MEJIA RODRIGUEZ - CGR	AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO RECURSOS SGP 2017 SECTOR SALUD, ALIMENTACIÓN ESCOLAR	ENT-7611	18/10/2018	25/10/2018	GESTIÓN AMBIENTAL	SE TRATA DE UNA AUDITORIA RECURSOS SGP A CUYO ASUNTO SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO SAL-5548 DE FECHA 24 DE	RESPONDIDO



							OCTUBRE DE 2018	
15	WILSON PADILLA GIL- CGR	AUDITORIA COORDINADA DE ÁREAS DE FRONTERAS	ENT-7632	18/10/2018	23/10/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL* - GESTIÓN	SE TRATÓ DE UNA AUDITORIA DE FRONTERAS A LA CUAL ASISTIÓ EL INGENIERO ELIUMAT MAZA EL DÍA 23 DE OCTUBRE DE 2018	RESPONDIDO
16	CARLOS JAVIER CHINOME GARZON - PROCURADURÍA QUINTA DELEGADA ANTE EL CONSEJO DE ESTADO	COMUNICACIÓN AUTO DEL 26-10- 18 CONCILIACIÓN PREJUDICIAL	ENT-7961	29/10/2018	14/11/2018	COMPARTIDO (AUTORIDAD AMBIENTAL - JURÍDICA)	PENDIENTE	PRÓXIMO A VENCER*

**Tabla No. 7**

Entidad / Criterio	Convenciones / Color
Procuraduría	
Contraloría	
Fiscalía	
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 EN EL MES
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	REGISTROS PRÓXIMOS A VENCER	
PQRSD TRADICIONALES	69	16	30	22	137
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	8	3	4	1	16
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>19</b>	<b>34</b>	<b>23</b>	<b>153</b>

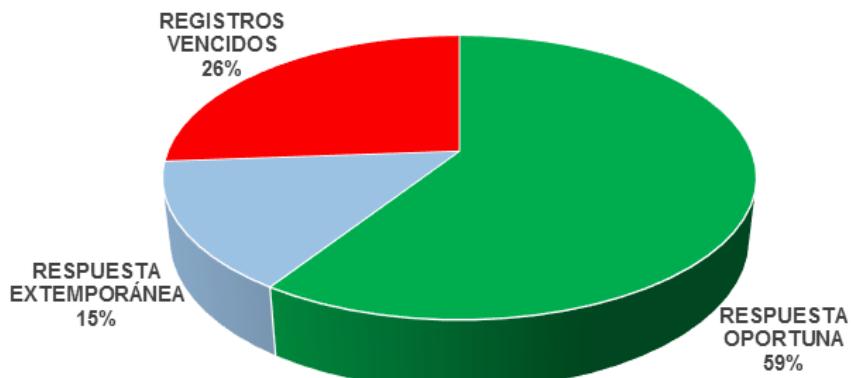
En general, el cumplimiento en la atención a las PQRSD se centró sobre la cantidad de registros que a la fecha de corte han cumplido el tiempo establecido para la atención oportuna; es así como para el



cálculo de este indicador se tomó como base 130 registros, de los cuales se atendió oportunamente el 59% de las PQRSD, el 15% de las PQRSD se atendió de manera extemporánea y mientras que el 26% de los registros vencieron el término establecido como se describe en el gráfico No. 5.

Gráfico No. 5

**NIVEL DE CUMPLIMIENTO EN ATENCIÓN A LAS PQRSD  
RECIBIDAS EN EL MES DE OCTUBRE DE 2018  
(INCLUYE ENTES DE CONTROL)**



Es preciso indicar que existen 23 registros PQRSD que aún no han vencido su término legal para la respuesta oportuna, los cuales actualmente cursan el trámite correspondiente por parte del área asignada.

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

En lo que respecta al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales, para el mes de Octubre de 2018 la Corporación, a través de la sede principal, registró un total de **49 reportes por presuntas afectaciones al ambiente**, universo del cual se ha brindado atención a 30 casos para un porcentaje de atención del 61,22%.

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



Tabla No. 9

GESTIÓN A QUEJAS AMBIENTALES (SEDE PRINCIPAL) OCTUBRE 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	24	5	2	9	40
3	SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	-	-	2	2	4
4	SEDE TERRITORIAL SUR	1	-	3	1	5
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>49</b>

Gráfico No. 6



La base para determinar el cumplimiento en la atención a las Quejas Ambientales fue sobre los 37 registros que a la fecha de corte cumplieron el rango de tiempo establecido para la atención oportuna, sobre la mencionada base y como se observa en el grafico No. 6, se determinó que el 68% de los registros se atendió oportunamente, mientras que el 13% se atendió de forma extemporánea; en este mismo sentido, es preciso indicar que el 19% de los registros venció el término legal establecido para la atención oportuna.

Es menester señalar que a la fecha existen 12 Quejas Ambientales que se encuentran dentro del término legal de oportunidad y aún surten el proceso de atención interna por parte de las áreas asignadas.

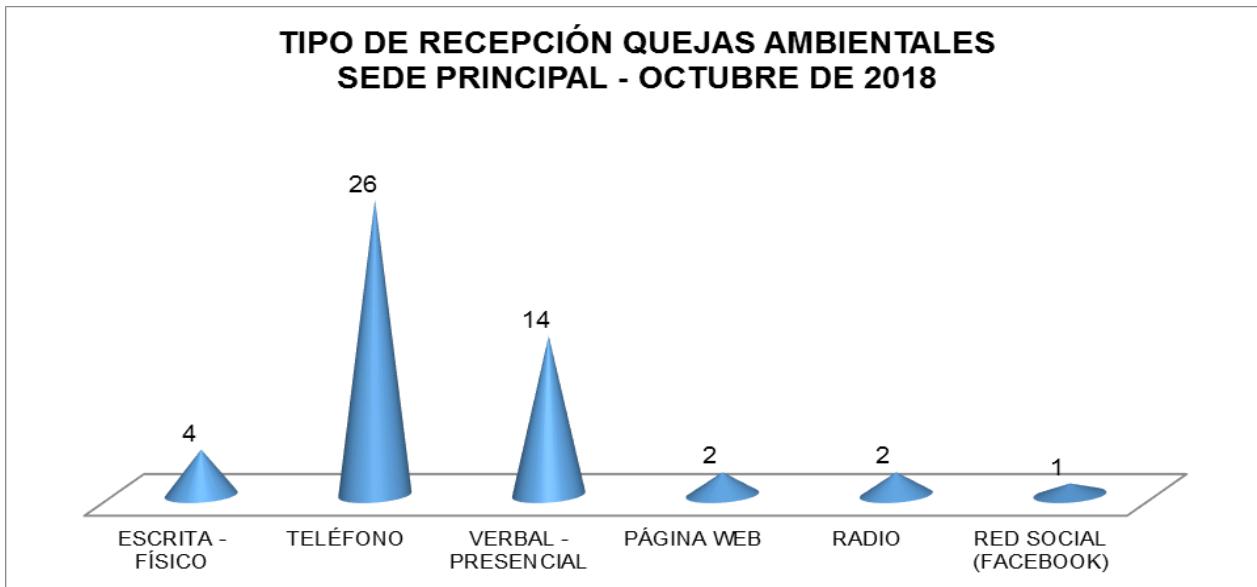
Con el propósito de determinar los canales mayormente frecuentados por la ciudadanía al momento de dar a conocer las presuntas afectaciones ambientales, a continuación se presenta la siguiente estadística correspondientes al mes de Octubre de 2018



**Tabla No. 10**

ITEM	CANAL UTILIZADO	TIPO RECEPCIÓN	CANTIDAD
1	ESCRITA - FÍSICO	DOCUMENTO - VENTANILLA	4
2	TELÉFONO	TELÉFONO - FORMATO QUEJAS AMBIENTALES	26
3	VERBAL	FORMATO QUEJAS AMBIENTALES – ATENCIÓN AL CIUDADANO	14
4	PÁGINA WEB	WEB INSTITUCIONAL	2
5	RADIO	ECOGUAJIRA	2
6	RED SOCIAL	FACEBOOK CORPORATIVO	1
<b>TOTAL</b>			<b>49</b>

**Grafico No. 7**



Como se evidencia en la Tabla No. 10 y Gráfico No. 7, respectivamente, el canal mayormente frecuentado para interponer Quejas Ambientales durante el mes de Octubre de 2018 fue las líneas telefónicas dispuestas por la Corporación con el 53,06%, seguidas se encuentran los reportes realizados verbalmente a través de la Oficina de Atención al Ciudadano y/o actividades realizadas por funcionarios de la Corporación con el 28,57%, continúan en orden descendentes las comunicaciones escritas con el 8,16% y en menor proporción las denuncias recibidas a través del canal radical Ecoguajira con 4,08% al igual que las denuncias interpuestas a través de la página web institucional, finalmente las redes sociales fueron utilizadas con una frecuencia del 2,04%.

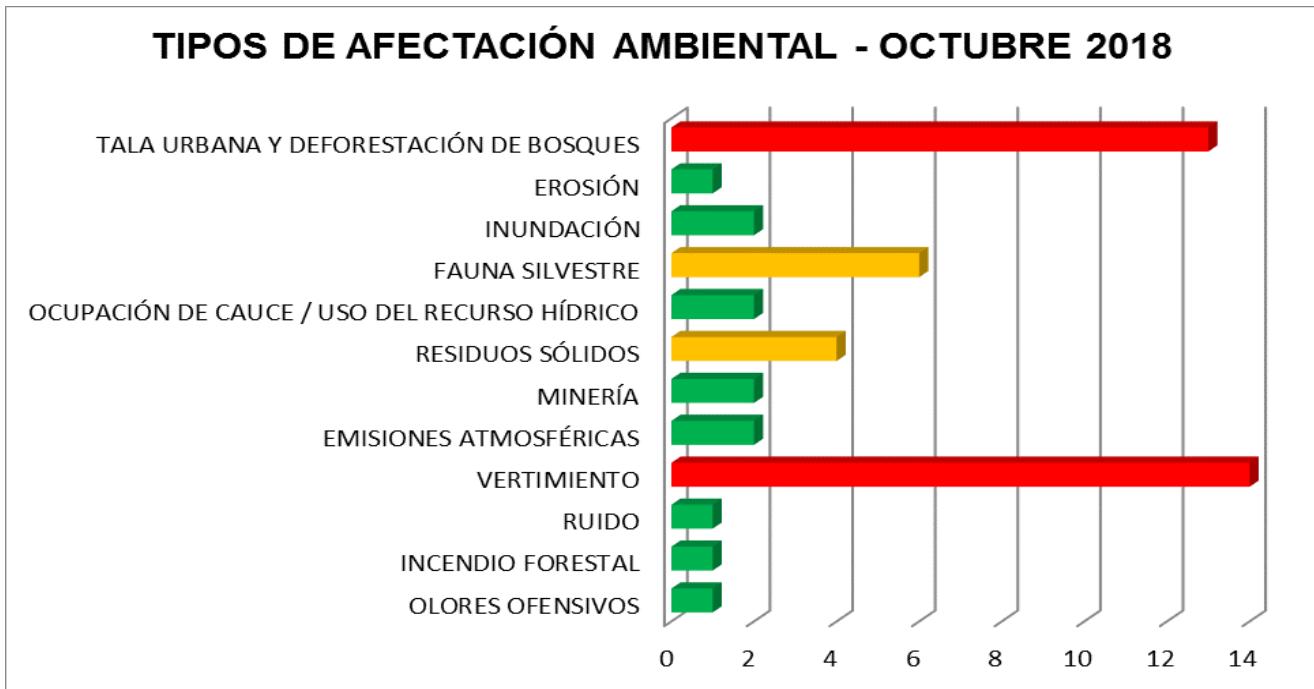
Es importante destacar los tipos de afectaciones y los municipios con mayores afectaciones detectadas en el mes de Octubre de 2018, de acuerdo con las denuncias recibidas; en este sentido, a continuación se presentan los datos más relevantes.



**Tabla No. 11**

ITEM	AFFECTACIONES AMBIENTALES	CANTIDAD
1	TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUES	13
2	FAUNA SILVESTRE	6
3	OCCUPACIÓN DE CAUCE / USO DEL RECURSO HÍDRICO	2
4	RESIDUOS SÓLIDOS	4
5	MINERÍA	2
6	EMISIONES ATMOSFÉRICAS	2
7	VERTIMIENTO	14
8	RUIDO	1
9	INCENDIO FORESTAL	1
10	INUNDACIÓN	2
11	EROSIÓN	1
12	OLORES OFENSIVOS	1
<b>TOTAL</b>		<b>49</b>

**Grafico No. 8**



█ Critico

█ Moderado

█ Tolerable





Teniendo en cuenta lo que describe el gráfico No. 8, es preciso informar que la temporada de lluvias en el departamento de La Guajira ha desencadenado una serie de problemáticas que han sacado a la luz los problemas asociados al funcionamiento del sistema de alcantarillado en diferentes municipios y que ha originado vertimientos a partir del represamiento y rebosamiento de aguas lluvias que se combinan con las aguas servidas; esta situación ha recabado en que las quejas ambientales por vertimientos sean las mayormente denunciadas con el 28,57% de los casos; muy cerca del anterior porcentaje se encuentra el 26,53% de los casos por Tala Urbana y Deforestación de Bosques, el cual continua siendo una de las afectaciones de mayor frecuencia en el departamento de La Guajira.

Otras afectaciones ambientales que presentan una frecuencia media en su ocurrencia son la Presencia, Caza y Tráfico Ilegal de Fauna Silvestre con el 12,24% de los casos reportados y el inadecuado control de los Residuos Sólidos con el 8,16%;

Consecuentemente con la temporada de lluvias, las quejas ambientales por problemas asociados al uso del recurso hídrico presentaron una baja frecuencia durante el mes de Octubre de 2018; sin embargo, esta contingencia produjo inundaciones en jurisdicciones específicas que fueron tramitadas a través de la oficina de Planeación y su Grupo de Ordenamiento para que se realizará la correspondiente articulación con los Comités Locales y Departamentales de Gestión del Riesgo en La Guajira, pero además se dio trámite con la Subdirección de Gestión Ambiental de acuerdo con aquellos casos relacionados con obras de infraestructuras contratadas y supervisadas por la Corporación y que presuntamente presentan fallas que causan afectaciones a título de inundaciones durante la temporada invernal.





**Tabla No. 12**

Resumen de Reportes de Afectaciones por Municipio – Octubre de 2018

MUNICIPIO	TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUE	AFECTACIÓN DE FAUNA	OCCUPACIÓN DE CAUCE Y CONFLICTOS	RESIDUOS SÓLIDOS	MINERÍA	VERTIMIENTOS	RUIDO	INCENDIOS	INUNDACIÓN	EROSIÓN	OLORES OFENSIVOS	EMISIÓN ATMOSFERICA	<b>TOTAL</b>
ALBANIA	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
BARRANCAS	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	2
DIBULLA	1	3	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	6
EL MOLINO	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
FONSECA	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
MAICAO	1	1	-	1	1	1	-	-	-	-	-	1	6
MANAURE	-	-	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	3
RIOHACHA	7	2	1	2	1	8	1	1	1	1	-	-	25
SAN JUAN DEL CESAR	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
URIBIA	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>49</b>

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

Durante el mes de Octubre se percibió un incremento significativo respecto a la cantidad de PQRSD que se venía registrando durante la vigencia 2018; ello se traduce en el registro de **137 PQRSD interpuestos por la ciudadanía**, que duplicó el registro promedio de los meses anteriores. En el mismo sentido, se recibieron 16 solicitudes proferidos por los Entes de Control (Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la Republica y Fiscalía General de la Nación), los cuales sumados a las PQRSD iniciales, totalizan **153 registros**.

Teniendo en cuenta los 130 registros base que a la fecha de corte han cumplido el tiempo establecido para la atención oportuna, se determinó que la Corporación atendió oportunamente el 59% de las PQRSD, el 15% de las PQRSD se atendió de manera extemporánea, mientras que el 26% de los registros vencieron el término establecido.; no obstante, existente 23 registros PQRSD que aún no han vencido su término legal para la respuesta oportuna, los cuales actualmente cursan el trámite correspondiente por parte del área asignada, pero que de no atenderse en su oportunidad incrementará el porcentaje de registros vencidos correspondientes al mes de Octubre de 2018.

Referente a la atención de Quejas Ambientales, es relevante informar que la Corporación, a través de la sede principal registró un total de **49 reportes por presuntas afectaciones al ambiente**, universo del cual se ha brindado atención a 30 casos puntuales.

Al igual que en el caso de las PQRSD, para el cálculo del cumplimiento del indicador de Atención a las Quejas Ambientales, se tomó como base los 37 registros que a la fecha finalizaron los tiempos establecidos para la atención oportuna; en este sentido, el cálculo arrojó un nivel de cumplimiento del 81,08% para el mes de Octubre de 2018, porcentaje del cual el 67,57% fue atendido de manera oportuna.

Es preciso informar que la temporada de lluvias en el departamento de La Guajira ha desencadenado una serie de problemáticas asociadas al funcionamiento del sistema de alcantarillado en diferentes municipios y que ha originado vertimientos a partir del represamiento y rebosamiento de aguas lluvias que se combinan con las aguas servidas; esta situación ha recabado en que las quejas ambientales por vertimientos sean las mayormente denunciadas con el 28,57% de los casos, seguidas por los casos de Tala Urbana y Deforestación de Bosques con el 26,53%. Otras afectaciones ambientales que presentan una frecuencia media en su ocurrencia son la Presencia, Caza y Tráfico Ilegal de Fauna Silvestre con el 12,24% de los casos reportados y el inadecuado control de los Residuos Sólidos con el 8,16%.

Finalmente, es necesario indicar que el presente informe no refleja la gestión de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales recibidas en la sede Territorial Sur, dado que no sean comunicado los registros recibidos y tampoco aquellos que se pueden haber atendido durante el mes de Octubre de 2018.

