



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

FECHA: Noviembre 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 30 de Noviembre 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 Noviembre 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 Noviembre 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	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
NOVIEMBRE 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 30 Noviembre de 2018 se registró un total de **Noventa y Nueve (99) PQRSD**.

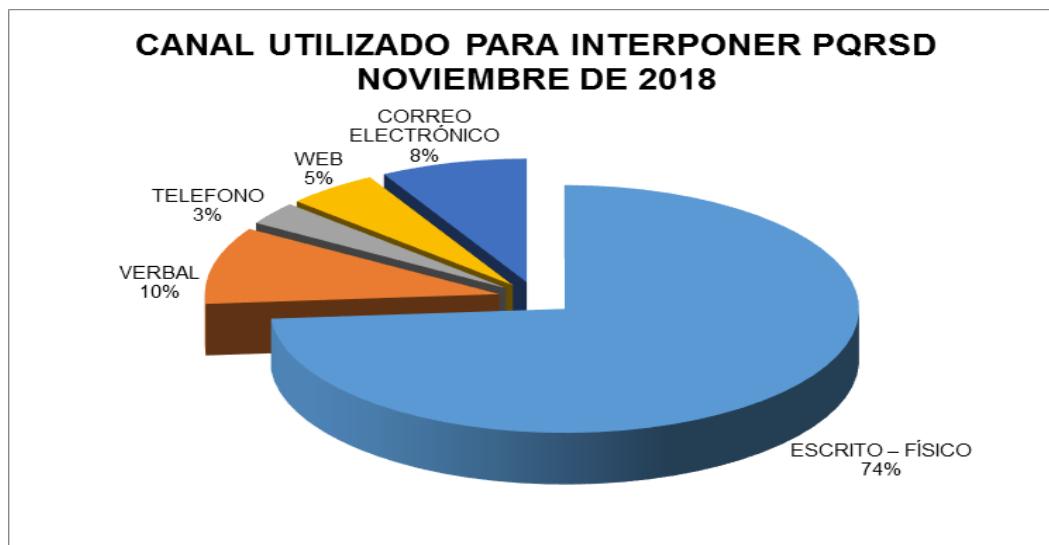
A continuación se presentan los datos más relevantes de la gestión PQRSD durante el mes de Noviembre de 2018:

Tabla No. 1.

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

CANAL	CANTIDAD
ESCRITO – FÍSICO	73
VERBAL	10
TELEFONO	3
WEB	5
CORREO ELECTRÓNICO	8
TOTAL	99

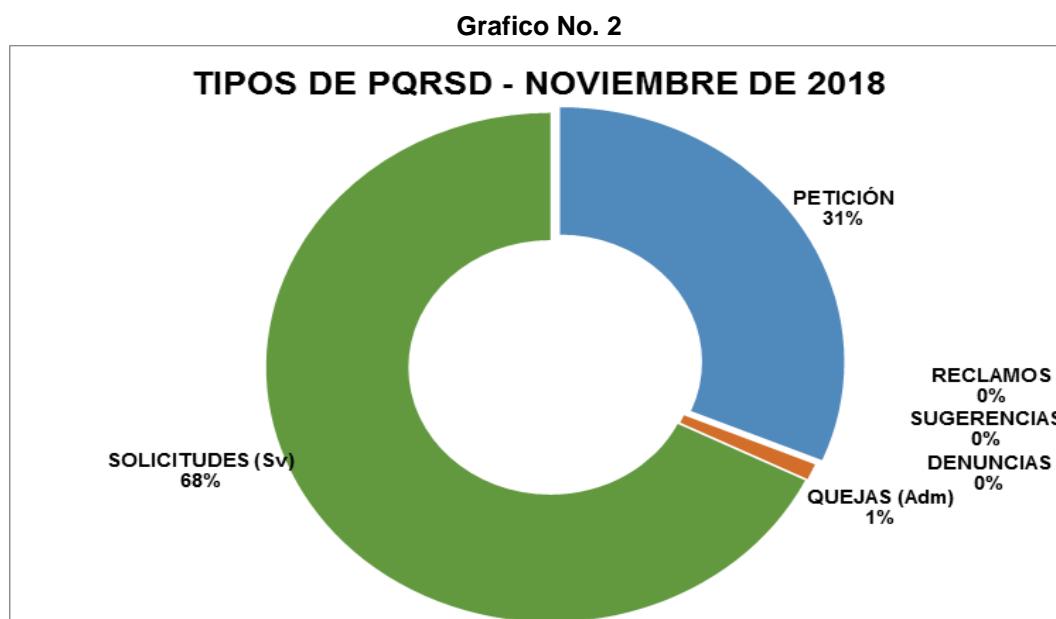
Grafico No. 1





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 74%, mientras el 10% de los registros fueron recibidos de manera verbal, el 8% a través del correo electrónico, el 5% sobre el universo de PQRSD fue interpuesto mediante la página web y el 3% fue recepcionado por medio de las líneas telefónicas institucionales.

A continuación se presenta una estadística que describe los tipos de PQRSD registrados para el mes de Noviembre de 2018:



De acuerdo a las modalidades de PQRSD definidas, el gráfico 2 permite evidenciar que los 99 registros que fueron interpuestos por la ciudadanía durante el mes de Noviembre de 2018 se clasificaron de la siguiente manera: 31 peticiones de información y/o consultas a esta entidad sobre asuntos afines a la naturaleza y funciones de la Corporación, una Queja Administrativa en el marco del desarrollo de un proceso contractual del cual hace parte la Corporación y 67 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, números que en términos porcentuales son prácticamente equivalentes dado el universo de 99 registros.

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 Noviembre de 2018:

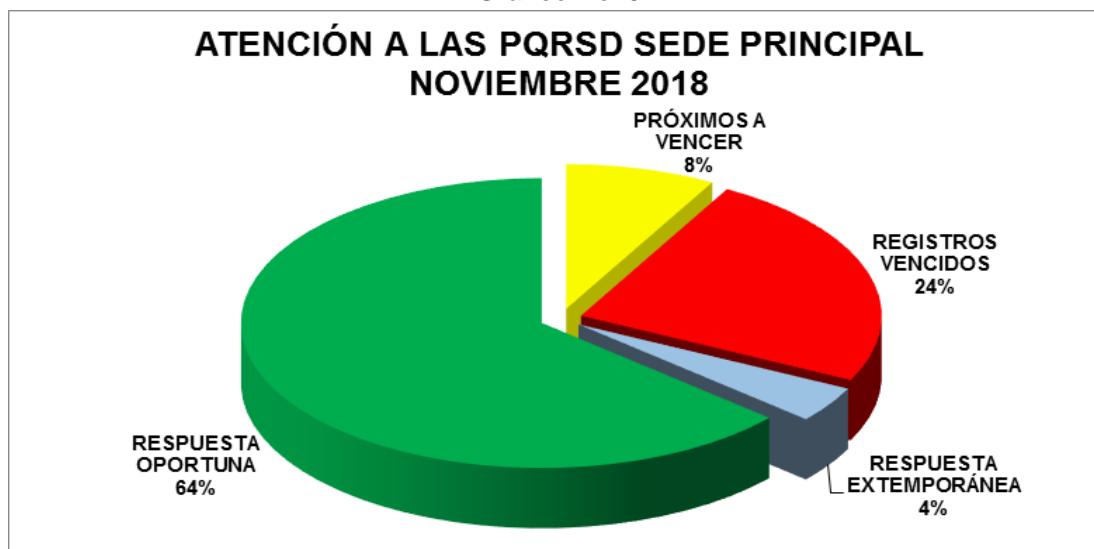


Tabla No. 2

ÁREA	CRITERIO				TOTAL REGISTROS POR ÁREA EN EL MES
	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER	
SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	28	3	15	2	48
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	5	1	8	3	17
SECRETARIA GENERAL	3	-	-	2	5
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	8	-	-	1	9
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	-	-	-	2
OF. COMUNICACIONES	17	-	1	-	18
TOTAL	63	4	24	8	99

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 91 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 73,63%, porcentaje del cual el 69,23% corresponden a respuesta oportuna y el 4,04% complementario atiende a respuestas extemporáneas.

Grafico No. 3



Es preciso indicar que a la fecha existen 8 registros PQRSD que aún no han vencido su término legal de oportunidad, los cuales actualmente cursan el trámite correspondiente por parte del área asignada.





Corpoguajira

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

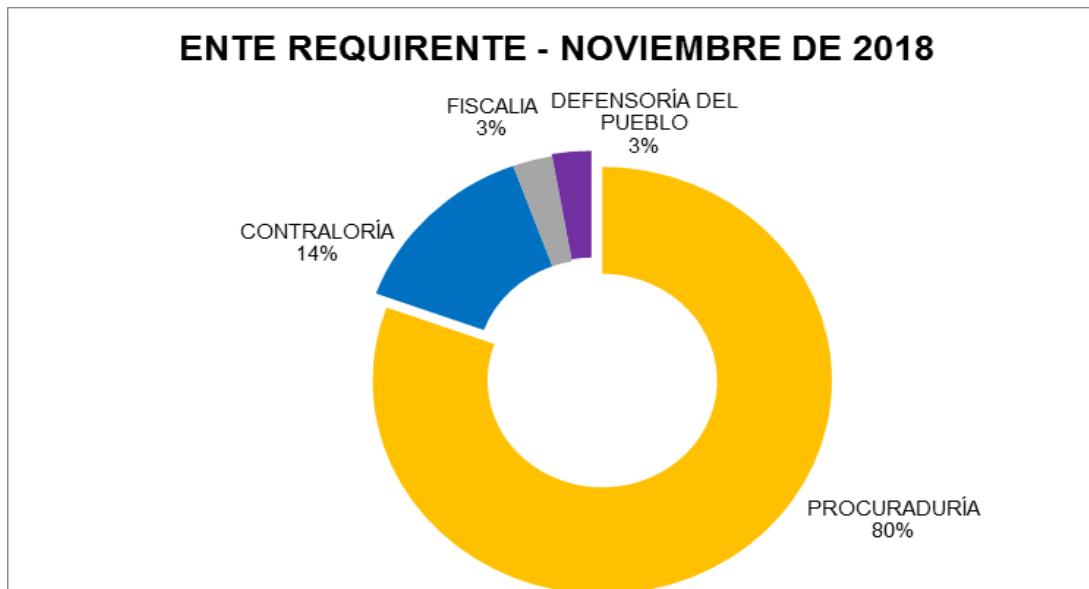
1.1. SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL NOVIEMBRE DE 2018

Una vez revisada la información reportada por la Oficina de Control Interno de la Corporación, se pudo verificar a al mes de Noviembre de 2018 se recepcionaron **Treinta y Seis (36)** 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	
PROCURADURÍA	12	2	15	29
CONTRALORÍA	5	-	-	5
FISCALIA	1	-	-	1
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	1	-	-	1
TOTAL	19	2	15	36

Gráfico No. 4



En la Tabla y Gráfico No. 4, respectivamente, se puede evidenciar que de los 36 requerimientos proferidos por los Entes de Control durante el mes de Noviembre de 2018 se ha dado respuesta a **21 registros** equivalentes al **58,34% de efectividad en la atención**; así mismo, se indica que el 80% de los requerimientos provinieron de la Procuraduría General de la Nación, el 14% correspondió a requerimientos proferidos por la Contraloría General de la República, el 3% del universo fue interpuesto por la Fiscalía General de la Nación y otro 3% correspondió a requerimientos emanados de la Defensoría del Pueblo Seccional Guajira.

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	
SUBD. DE AUTORIDAD AMB.	4	-	14	18
SUBD. DE GESTIÓN AMB.	2	-	1	3
COMUNICACIONES	2	-	-	2
OF. ASES. DE PLANEACIÓN	9	2	-	11
SECRETARIA GENERAL	1	-	-	1
REGISTROS COMPARTIDOS	1	-	-	1
TOTAL	19	2	15	36

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 INRGESO	FECHA DE VENCIMIENTO	OFICINA RESPONSABLE	OBSERVACIONES	ALERTA/ESTADO
1	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL 12 AGRARIO Y AMBIENTAL	SOLICITUD DE INFORMACION MANEJO RESIDUOS SOLIDOS	ENT-8164	07/11/2018	22/11/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	EN CURSO	Vencido
2	GILBERTO AUGUSTO BLANCO ZUÑIGA- PROCURADOR DELEGADO ASUNTOS AMBIENTALES	REITERACION INFORMACION POLITICA NACIONAL DE EDUCACION AMBIENTAL	ENT-8165	07/11/2018	14/12/2018	GESTION AMBIENTAL	RESPUESTA ENVIADA EL 15/11/2018 DESDE EL CORREO ELECTRÓNICO DEL INGENIERO JORGE PACHECO	Respondido



3	BIELCA YOHANA REDONDO ORTIZ- PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	REITERACION CONTRATO 0133 DE 2014	ENT-8202	08/11/2018	14/11/2018	GESTION AMBIENTAL	HABIA SIDO RESPONDIDO EL 17/10/18	Respondido
4	GLORIA STELLA BELTRAN ROMERO- PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	SOLICITUD DE INFORMACION- PBOT SANJUAN DEL CESAR	ENT-8219	08/11/2018	23/11/2018	PLANEACION	RESPONDIDO MENDIANTE OFICIO SAL-6206 DE FECHA 26 DE NOVIEMBRE DE 2018	Respuesta Extemporánea
5	GLORIA STELLA BELTRAN ROMERO- PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	SOLICITUD DE INFORMACION- PBOT -MAICAO	ENT-8220	08/11/2018	23/11/2018	PLANEACION	RESPONDIDO MENDIANTE OFICIO SAL-6252 DE FECHA 27 DE NOVIEMBRE DE 2018	Respuesta Extemporánea
6	GLORIA STELLA BELTRAN ROMERO- PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	SOLICITUD DE INFORMACION- PBOT -MOLINO- DIBULLA Y HATONUEVO	ENT-8231	09/11/2018	26/11/2018	PLANEACION	RESPONDIDO MENDIANTE OFICIO SAL-6214 DE FECHA 26 DE NOVIEMBRE DE 2018	Respondido
7	JOSE JAIME VEGA VENCE- GERENTE DEPARTAMENTAL	SOLICITUD DE INFORMACION	ENT-8243	09/11/2018	15/11/2018	COMUNICACIONES	RESPONDIDO MENDIANTE OFICIO SAL-5987 DE FECHA 15 DE NOVIEMBRE DE 2018	Respondido
8	JOSE JAIME VEGA VENCE- GERENTE DEPARTAMENTAL	SOLICITUD DE INFORMACION- COPIA RTA A CAROLINA YANES POLO	ENT-8244	09/11/2018	15/11/2018	COMUNICACIONES	RESPONDIDO MENDIANTE OFICIO SAL-5986 DE FECHA 15 DE NOVIEMBRE DE 2018	Respondido
9	JESUS ALBERTO SEPULVEDA ALZATE-FISCALIA DELEGADA	SOLICITUD DE INFORMACION INSTANCIA 42.470	ENT-8259	09/11/2018	16/11/2018	SECRETARIA GENERAL	RESPONDIDO MENDIANTE OFICIO SAL-5957 DE FECHA 14 DE NOVIEMBRE DE 2018	Respondido
10	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	INVESTIGACION EN CONTRA DE LA EMPRESA CERREJON	ENT-8335	14/11/2018	28/11/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	RESPONDIDO MENDIANTE OFICIO SAL-6221 DE FECHA 27 DE NOVIEMBRE DE 2018	Respondido
11	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	MANEJO RESIDUOS SOLIDOS Y RELLENO SANITARIO MUNICIPIO DE	ENT-8336	14/11/2018	28/11/2018	AUTRIDAD AMBIENTAL	EN CURSO	Vencido



		DIBULLA						
12	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL	SOLICITUD DE INFORMACION RELLENO MUNICIPIO DE ALBANIA	ENT-8337	14/11/2018	28/11/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	EN CURSO	Vencido
13	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL	CUMPLIMIENTO DE DECISION JUDICIAL EN TRAMITE ACCION POPULAR	ENT-8338	14/11/2018	21/11/2018	COMPARTIDO (PLANEACION - SECRETARIA GENERAL)	SE ATENDIÓ MEDIANTE OFICIO SAL-5965 DE FECHA 14 DE NOVIEMBRE DE 2018	Respondido
14	LINA MARIA RAMIREZ RIAÑO- SUPERVISORA DE AUDITORIA	COMUNICACIÓN DE OBSERVACIONES	EMAIL	14/11/2018	21/11/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	SE TRATA DE UNA AUDITORIA DE RESIDUOS SÓLIDOS - SE ATENDIÓ MEDIANTE OFICIO SAL-6066 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2018	Respondido
15	LINA MARIA RAMIREZ RIAÑO- SUPERVISORA DE AUDITORIA	COMUNICACIÓN DE OBSERVACIONES	EMAIL	14/11/2018	21/11/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	SE TRATA DE UNA AUDITORIA DE RESIDUOS SÓLIDOS - SE ATENDIÓ MEDIANTE OFICIO SAL-6063 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2018	Respondido
16	EDUARDO TAPIAS MARTINES-CGR	COMUNICACIÓN OBSERVACIONES AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO PAS AMBIENTALES	EMAIL ENT-8448	16/11/2018	23/11/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	SE TRATA DE UNA AUDITORIA A PROCESOS SANCIONATORIOS - SE ATENDIÓ MEDIANTE OFICIO SAL-6191 DE FECHA 23 DE NOVIEMBRE DE 2018	Respondido
17	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL II AMBIENTAL Y AGRARIO	SOLICITUD DE INFORMACION RELLENO DE MANAURE	ENT-8454	19/11/2018	03/12/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	EN CURSO	Vencido
18	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL	SOLICITUD INFORMACION RELLENO DE URIBIA	ENT-8455	19/11/2018	03/12/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	EN CURSO	Vencido
19	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADOR 12 JUDICIAL	SOLICITUD SEGUIMIENTO AGUAS RESIDUALES 15 DE MAYO	ENT-8456	19/11/2018	03/12/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	EN CURSO	Vencido



20	SORAYA ESCOBAR ARREGOCES- DEFENSORIA DEL PUEBLO	SOLICITUD DE ACLARACION	ENT-8466	19/11/2018	03/12/2018	PLANEACION	RESPONDIDO MENDIANTE OFICIO SAL-6251 DE FECHA 27 DE NOVIEMBRE DE 2018	Respondido
21	BIELCA YOHANA REDONDO ORTIZ- PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	SOLICITUD DE INFORMACION PBOT - BARRANAS	ENT-8481	20/11/2018	27/11/2018	PLANEACION	RESPONDIDO MENDIANTE OFICIO SAL-6254 DE FECHA 27 DE NOVIEMBRE DE 2018	Respondido
22	BIELCA YOHANA REDONDO ORTIZ- PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	SOLICITUD DE INFORMACION PBOT -URUMITA	ENT-8482	20/11/2018	27/11/2018	PLANEACION	RESPONDIDO MENDIANTE OFICIO SAL-6253 DE FECHA 27 DE NOVIEMBRE DE 2018	Respondido
23	BIELCA YOHANA REDONDO ORTIZ- PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	SOLICITUD DE INFORMACION PBOT- DITRACCION	ENT-8483	20/11/2018	27/11/2018	PLANEACION	RESPONDIDO MENDIANTE OFICIO SAL-6250 DE FECHA 27 DE NOVIEMBRE DE 2018	Respondido
24	YENNIS CORONADO GIL- PROCURADURIA GRAL DE LA NACION	SOLICITU DE INFORMACION	ENT-8486	20/11/2018	05/12/2018	PLANEACION	RESPONDIDO MENDIANTE OFICIO SAL-6255 DE FECHA 27 DE NOVIEMBRE DE 2018	Respondido
25	YENNIS CORONADO GIL- PROCURADURIA GRAL DE LA NACION	SOLICITUD DE INFORMACION	ENT-8487	20/11/2018	04/12/2018	PLANEACION	RESPONDIDO MENDIANTE OFICIO SAL-6256 DE FECHA 27 DE NOVIEMBRE DE 2018	Respondido
26	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	MANEJO RESIDUOS SOLIDOS RELLENO SANITARIO DEL SUR DE LA GUAJIRA	ENT-8551	21/11/2018	05/12/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	EN CURSO	Vencido
27	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	SOLICITUD DE INFORMACION- LAGUNA DE OXIDACION	ENT-8553	21/11/2018	05/12/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	EN CURSO	Vencido
28	MARIA JULIANA CARDENAS MARTINEZ- PROCURADURIA SEGUNDA DELEGADA C.E.	APERTURA DE INVESTIGACION- JULIO CURVELO	ENT-8554	21/11/2018	03/12/2018	GESTION AMBIENTAL	EN CURSO	Vencido
29	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	MANEJO RESIDUOS SOLIDOS RELLENO SANITARIO MAICAO	ENT-8552	21/11/2018	05/12/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	EN CURSO	Vencido



30	SILLY PIMENTA PALACIO- PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	SOLICITUD DE INFORMACION PBOT URIBIA	ENT-8636	27/11/2018	11/12/2018	PLANEACION	RESPONDIDO MENDIANTE OFICIO SAL-6389 DE FECHA 4 DE DICIEMBRE DE 2018	Respondido
31	SILLY PIMENTA PALACIO- PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	SOLICITUD DE INFORMACION PBOT-FONSECA	ENT-8637	27/11/2018	11/12/2018	PLANEACION	RESPONDIDO MENDIANTE OFICIO SAL-6388 DE FECHA 4 DE DICIEMBRE DE 2018	Respondido
32	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR- PROCURADURIA GENERAL D ELA NACION	SOLICITUD RESPUESTA OFICIO 442036000 8-10- 18	ENT-8638	27/11/2018	11/12/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	EN CURSO	Vencido
33	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	SOLICITUD DE INFORME PLANES DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS	ENT-8735	29/11/2018	13/12/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	EN CURSO	Vencido
34	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE LA REPRESA EL CERCADO	ENT-8736	29/11/2018	13/12/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	EN CURSO	Vencido
35	BIELCA YOHANA REDONDO ORTIZ- PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	SOLICITUD DE INFORMACION	ENT-8765	30/11/2018	07/12/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	EN CURSO	Vencido
36	BIELCA YOHANA REDONDO ORTIZ- PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	SOLICITUD DE INFORMACION	ENT-8766	30/11/2018	07/12/2018	AUTORIDAD AMBIENTAL	EN CURSO	Vencido

Tabla No. 7

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



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	63	4	24	8	99
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	19	2	15	-	36
TOTAL	82	6	39	8	135

En general, el cumplimiento en la atención a las PQRSD se determinó 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 127 registros, de los cuales se cumplió con la atención al 69,29% de las PQRSD, mientras que el 30,7% de los registros vencieron el término establecido como se describe en el gráfico No. 5.

Gráfico No. 5



Es preciso indicar que existen 8 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 NOVIEMBRE DE 2018.

En lo que respecta al procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales, para el mes de Noviembre de 2018 la Corporación, a través de la sede principal, registró un total de **13 reportes por presuntas afectaciones al ambiente**, universo del cual se tiene reporte de la atención a 5 casos específicos para un porcentaje en la atención del 41,67%.

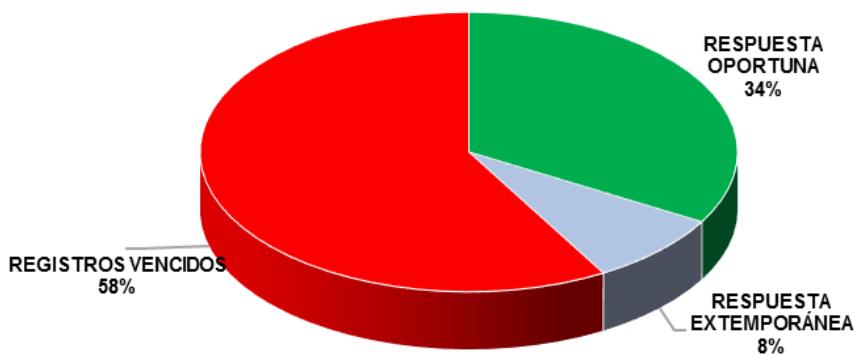
A continuación se ilustra la dinámica respecto al trámite surtido en cada una de las áreas responsables al interior de la Corporación:

Tabla No. 9

GESTIÓN A QUEJAS AMBIENTALES - SEDE PRINCIPAL - NOVIEMBRE DE 2018						TOTAL QUEJAS AMBIENTALES POR ÁREA EN EL MES	
ITEM	ÁREA	CRITERIO					
		RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	REGISTROS VENCIDOS	PRÓXIMOS A VENCER		
1	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	4	1	6	1	12	
2	SUBD. DE GESTIÓN AMBIENTAL	-	-	1	-	1	
TOTAL		4	1	7	1	13	

Gráfico No. 6

CUMPLIMIENTO EN ATENCIÓN A LAS QUEJAS AMBIENTALES - NOVIEMBRE DE 2018 (SEDE PRINCIPAL)



La base para determinar el cumplimiento en la atención a las Quejas Ambientales fue sobre los 12 registros que a la fecha de corte cumplieron el rango de tiempo establecido para la atención oportuna, lo cual permite determinar que para el mes de Noviembre de 2018 sólo se atendió el 42% de los registros, porcentaje del cual el 34% de las atenciones fueron dentro de los tiempos establecidos, mientras que el



8% se atendió de forma extemporánea; en este mismo sentido, es preciso indicar que el 58% de los registros venció el término legal establecido para la atención oportuna y que existe un registro próximo a vencer.

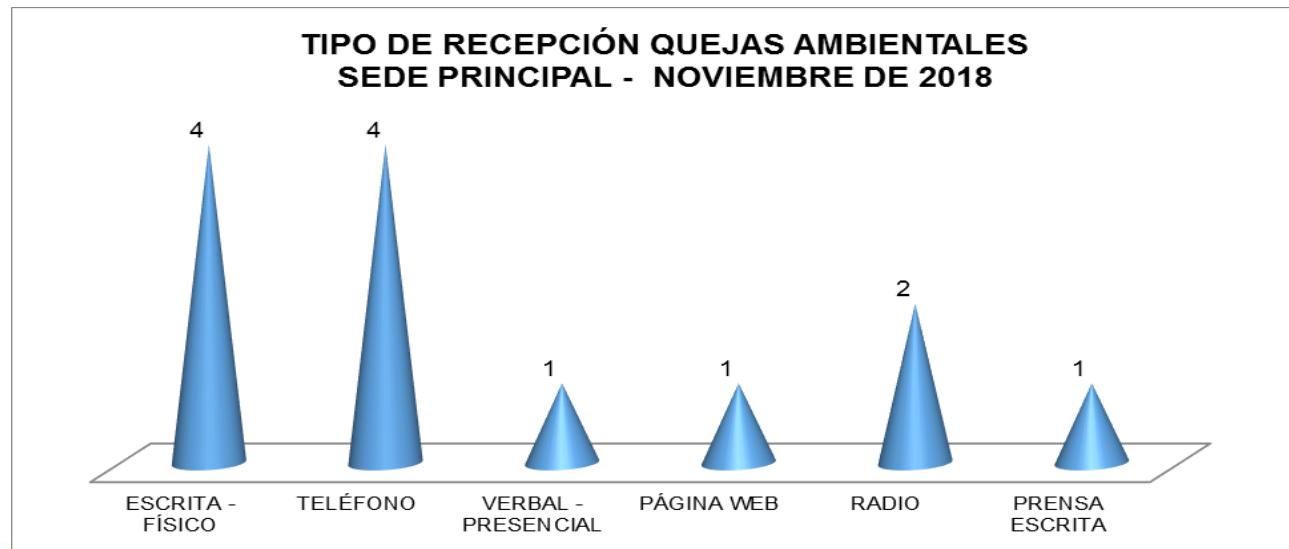
Es preciso informar que la disminución en la cantidad de registros y la efectividad en la atención a las Quejas Ambientales coincide con la etapa final del Proyecto de Fortalecimiento a la Autoridad Ambiental en la cual se buscó culminar los procesos en curso que fueron iniciados con mucha anterioridad.

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 Noviembre de 2018

Tabla No. 10

ITEM	CANAL UTILIZADO	TIPO RECEPCIÓN	CANTIDAD
1	ESCRITA - FÍSICO	DOCUMENTO - VENTANILLA	4
2	TELÉFONO	TELÉFONO - FORMATO QUEJAS AMBIENTALES	4
3	VERBAL - PRESENCIAL	FORMATO QUEJAS AMBIENTALES – ATENCIÓN AL CIUDADANO	1
4	PÁGINA WEB	WEB INSTITUCIONAL	1
5	RADIO	ECOGUAJIRA	2
6	PRENSA ESCRITA	DIARIO DEL NORTE	1
TOTAL			49

Grafico No. 7



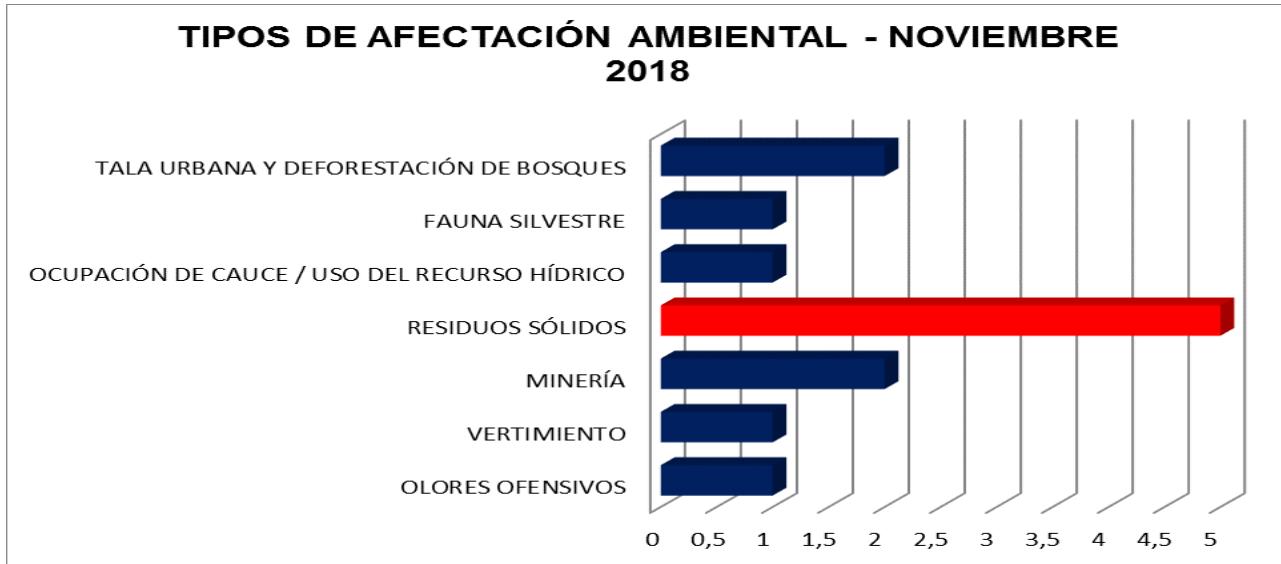
Como se evidencia en la Tabla No. 10 y Gráfico No. 7, respectivamente, el canal mayormente frecuentado para interponer Quejas Ambientales durante el mes de Noviembre de 2018 fue la Ventanilla Única y las líneas telefónicas dispuestas por la Corporación con el 30,77% de la frecuencia en cada canal, seguidas se encuentran los reportes realizados a través del programa radial Ecoguajira con 15,38% y las Quejas Verbales, las denuncias interpuestas a través de la página web institucional y prensa escrita corresponden al 23,08% distribuidas de forma equitativa entre los tres canales.

Es importante destacar los tipos de afectaciones y los municipios con mayores afectaciones detectadas en el mes de Noviembre 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	2
2	FAUNA SILVESTRE	1
3	OCUPACIÓN DE CAUCE / USO DEL RECURSO HÍDRICO	1
4	RESIDUOS SÓLIDOS	5
5	MINERÍA	2
7	VERTIMIENTO	1
12	OLORES OFENSIVOS	1
TOTAL		13

Grafico No. 8





Como se puede observar en el gráfico No. 8, es preciso indicar que la afectación más frecuente durante el mes de Noviembre de 2018 corresponde a los problemas asociados al inadecuado control de los residuos sólidos, principalmente en el Distrito de Riohacha; así mismo, otras problemáticas registradas en el periodo fueron la tala de árboles, la minería, vertimientos puntuales, olores ofensivos, tenencia y tráfico de fauna silvestre y problemáticas por el uso del recuero hídrico.

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

MUNICIPIO	AFFECTACIÓN AMBIENTAL							TOTAL
	TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUE	AFECTACIÓN DE FAUNA	OCCUPACIÓN DE CAUCE Y CONFLICTOS	RESIDUOS SÓLIDOS	MINERÍA	VERTIMIENTOS	OLORES OFENSIVOS	
ALBANIA	-	-	-	1	-	-	-	1
DIBULLA	-	-	-	-	2	-	-	2
MAICAO	1	-	-	-	-	-	-	1
RIOHACHA	1	1	1	4	-	-	1	8
URIBIA	-	-	-	-	-	1	-	1
TOTAL	2	1	1	5	2	1	1	13





3. CONCLUSIONES

Durante el mes de Noviembre se registró un total de **135 PQRSD** que comprenden 99 peticiones (PQRSD tradicionales) y 36 requerimientos de los Entes de Control. Durante este periodo se logró el cumplimiento al 69,29% de las PQRSD, mientras que el 30,7% de los registros vencieron el término establecido.

Referente a la atención de Quejas Ambientales, es relevante informar que la Corporación, a través de la sede principal registró un total de **13 reportes por presuntas afectaciones al ambiente**, universo del cual se ha brindado atención a 5 casos puntuales, que en términos porcentuales equivalen al 42% de los registros, porcentaje del cual el 34% de las atenciones fueron dentro de los tiempos establecidos, mientras que el 8% se atendió de forma extemporánea; en este mismo sentido, es preciso indicar que el 58% de los registros venció el término legal establecido para la atención oportuna y que existe un registro próximo a vencer.

Es preciso informar que la disminución en la cantidad de registros y la efectividad en la atención a las Quejas Ambientales coincide con la etapa final del Proyecto de Fortalecimiento a la Autoridad Ambiental en la cual se buscó culminar los procesos en curso que fueron iniciados con mucha anterioridad.

Es preciso informar que la afectación más frecuente durante el mes de Noviembre de 2018 corresponde a los problemas asociados al inadecuado control de los residuos sólidos, principalmente en el Distrito de Riohacha; así mismo, otras problemáticas registradas en el periodo fueron la tala de árboles, la minería, vertimientos puntuales, olores ofensivos, tenencia y tráfico de fauna silvestre y problemáticas por el uso del recuero hídrico.

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 Noviembre de 2018.

