



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

DAVIANIS PAULINA ACOSTA AVILA
Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA
Riohacha – La Guajira
Octubre de 2019



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

PERIODO: Octubre de 2019.

ALCANCE DEL INFORME: En el presente documento se consignan las particularidades referentes a la gestión en atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y las Quejas Ambientales interpuestas por los grupos de interés de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira en el mes de Octubre del año 2019 a través de los diferentes canales de comunicación habilitados, hasta las recomendaciones para la mejora continua en búsqueda de ofrecer mayor calidad en el servicio al ciudadano.

RESPONSABLE: La oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano tiene la responsabilidad de garantizar la atención a los grupos de interés de la Corporación, hacer seguimiento continuo a la dinámica de atención a las PQRSD interpuestas ante la entidad y presentar el informe respectivo a la Alta Dirección; sin embargo, la responsabilidad de la respuesta a cada registro PQRSD corresponde al líder de proceso al interior de cada área a la cual es asignada la PQRSD para la atención de acuerdo con las competencias y custodia de la información.

PRESENTACIÓN:

Este documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD recibidas y tramitadas ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira durante el mes de Octubre de 2019, cuyo propósito es analizar el comportamiento en la atención a las necesidades manifestadas por la ciudadanía en cumplimiento de los procedimientos de PQRSD y Atención a Quejas Ambientales, además se presentan recomendaciones a la Alta Dirección como estrategias que permitan el continuo mejoramiento de la entidad.

En desarrollo encontrará información general y datos específicos respecto a la gestión PQRSD en las diferentes sedes de la Corporación durante el mes de Octubre de 2019; en este sentido, se informará el tratamiento a las PQRSD y Quejas Ambientales interpuestas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la Corporación, los cuales son direccionados desde la recepción de la entidad con copia a la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano para el seguimiento oportuno de acuerdo con las políticas internas para dar cumplimiento a la norma general.

Las PQRSD tramitadas por esta Corporación son recibidas a través de diferentes canales de información al servicio de la ciudadanía, entre los cuales están las líneas telefónicas (fijas y móviles), el



correo electrónico institucional, las redes sociales corporativas, la página web institucional, el buzón de sugerencias y la disposición de los colaboradores en las instalaciones locativas y comisiones fuera de la entidad.

La Corporación Autónoma Regional de La Guajira - CORPOGUAJIRA, a través de la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano presenta de manera mensual el Informe de PQRSD en conjunto con los reportes de Quejas Ambientales por presuntos daños causados a los ecosistemas en su jurisdicción.

La Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano de esta Corporación realiza continuo seguimiento con el propósito de garantizar el cumplimiento en atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, para lo cual se apoya en el Sistema de Información para Comunicaciones Oficiales – SICO y verificación física de la atención a través del registro de actuaciones en las matrices de trazabilidad como son el formato Código RCAP02-2, Versión 3 de fecha 14 de Junio de 2019 para Peticiones, Quejas Administrativas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y formato Código RCAP03-2, Versión 3 de fecha 14 de Junio de 2019 para Quejas Ambientales, los cuales se encuentran adoptados por la Corporación a través del Sistema Integrado de Gestión – SIG y que son compartidos con cada área de la entidad a través de la cuenta institucional en Google Drive.

OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL

Analizar e informar la ejecución del Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias – PQRSD y Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales recibidas y tramitadas ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira - CORPOGUAJIRA durante el mes de Octubre de 2019.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Presentar la información de las PQRSD recibidas y atendidas por la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA a través de los diferentes canales de comunicación habilitados para tal finalidad.
- ❖ Analizar los tipos de PQRSD y los canales utilizados por los grupos de interés para darlos a conocer ante CORPOGUAJIRA.
- ❖ Informar los tipos de afectación ambiental denunciados por la ciudadanía ante la Corporación Autónoma Regional de La Guajira.
- ❖ Identificar las Quejas Ambientales originadas por los aspectos ambientales de la Corporación.
- ❖ Presentar las principales conclusiones como resultado del seguimiento practicado a los procedimientos de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales en el mes de Octubre de 2019.

CANALES DE INFORMACIÓN DISPUESTOS PARA LA ATENCIÓN A PQRSD Y QUEJAS AMBIENTALES

El presente reporte corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias – PQRSD y Quejas Ambientales, recibidas por la Corporación durante el mes de Octubre del año 2019 a través de los siguientes canales de comunicación dispuestos al servicio del ciudadano:

Tabla No. 1

Canal Habilitado	Descripción
Ventanilla Única / Recepción	<p>Cada sede de la Corporación cuenta con las instalaciones y el personal capacitado para la recepción de PQRSD y Quejas Ambientales:</p> <p>Las sedes de la Corporación se ubican en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sede Principal: carrera 7 No. 12 – 15 en Riohacha – La Guajira. ➤ Laboratorio Ambiental: Calle 15 No. 11 - 12, diagonal a la terminal de transporte terrestre en la ciudad de Riohacha – La Guajira. ➤ Sede Territorial Sur: kilómetro 1, salida a Barrancas en el municipio de Fonseca – La Guajira (Frente a la Bodega de Postobón).
Página Web Institucional	Portal Institucional www.corpoguajira.gov.co Link PQRSD
Correo Electrónico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> ➤ servicioalcliente@corpoguajira.gov.co ➤ atencionalciudadano@corpoguajira.gov.co
Redes Sociales	@corpoguajira en Facebook, Twitter e Instagram
Líneas Telefónicas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Líneas Fijas: 7275125, 7274647, 7283518 ext.: 141, 173 – 419, 7285052 para Laboratorio Ambiental y 7756500 para la Sede Territorial Sur en Fonseca. ➤ Telefax 7287542 ➤ Línea Gratuita Nacional 01 8000 954321 ➤ Línea Móvil Claro 310 6581142 ➤ Línea Móvil Movistar 318 5858383 ➤ Línea Móvil Tigo 301 6008358
Radio	Recepción de información a través del programa radical Ecoguajira
Prensa	Seguimiento a medios de comunicación en los cuales se denuncian situaciones que involucran la gestión de la Corporación
Buzón de Sugerencias	Portal físico para que los grupos de interés puedan depositar sus sugerencias / recomendaciones y observaciones respecto al quehacer de la Corporación

ESTRUCTURA DEL INFORME:

El informe se estructura en Cinco (5) secciones que se irán desglosando a medida que se vaya desarrollando cada temática así:

1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.
2. Requerimientos proferidos por los Entes de Control.
3. Quejas Ambientales por presuntas afectaciones a los recursos naturales.
 - 3.1. Quejas Ambientales Relacionadas con los Aspectos Ambientales de la Corporación.
4. Conclusiones.

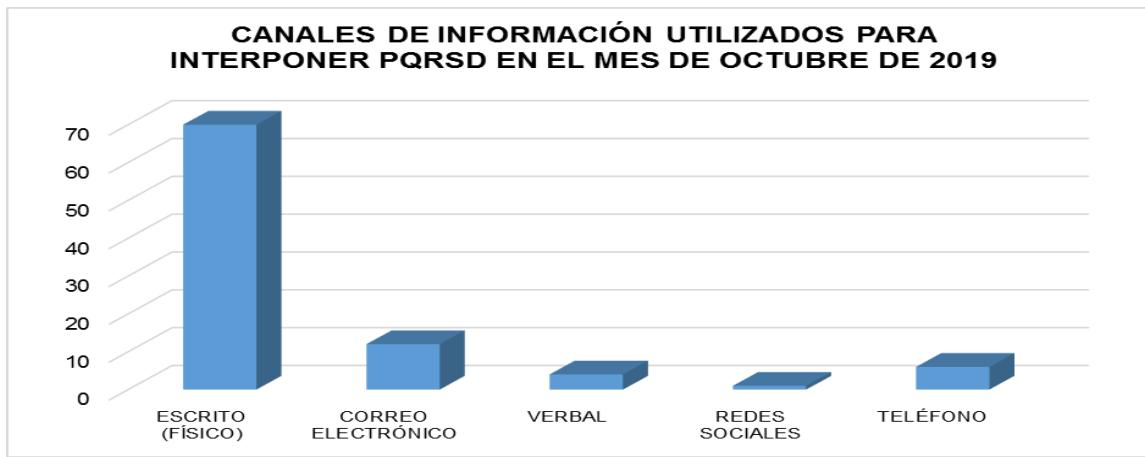
1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD

Durante el mes de Octubre de 2019 la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA trató **Noventa y Tres (93)** PQRSD interpuestas por los grupos de interés a través de los diferentes canales descritos en la siguiente tabla:

Tabla No. 2

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD
ESCRITO (FÍSICO)	70
CORREO ELECTRÓNICO	12
VERBAL	4
REDES SOCIALES	1
TELÉFONO	6
TOTAL	93

Gráfico No. 1



El gráfico No. 1 refleja que la ciudadanía en una gran proporción prefiere interponer sus PQRSD a través de Escritos Físicos que son allegados a la Ventanilla Única de la Corporación, los cuales estuvieron representados con el 75% sobre el universo de registros informados en el mes de Octubre de 2019; así mismo, el 13% de las PQRSD fueron recibidas vía Correo Electrónico, el 7% se recepcionó con la ayuda de las líneas telefónicas habilitadas, el 4% fue interpuesto de forma Verbal, finalmente el 1% de los registros fueron capturados a través de las Redes Sociales Corporativas.

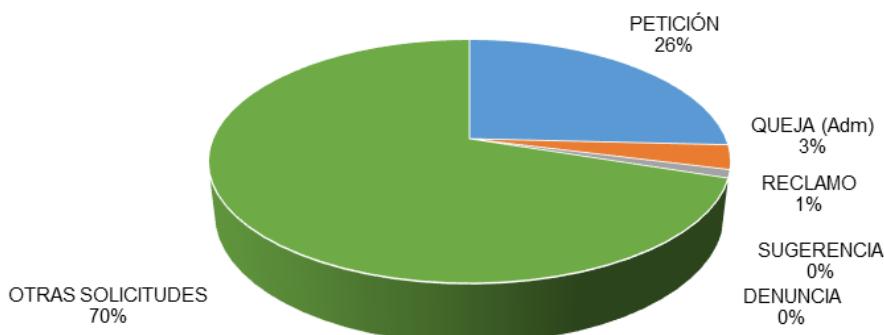
A continuación se presenta la clasificación PQRSD de acuerdo a la tipología definida en la versión 6 del Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias:

Tabla No. 3
Tipos de PQRSD en el mes de Octubre de 2019

CONCEPTO	CANTIDAD
PETICIÓN	24
QUEJA (Administrativa)	3
RECLAMO	1
SUGERENCIA	0
DENUNCIA	0
OTRAS SOLICITUDES	65
TOTAL	93

Gráfico No. 2

TIPOS DE PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE OCTUBRE DE 2019



La tabla No. 3 y gráfico No. 2, presentan la clasificación de los registros PQRSD que fueron tramitados en la dinámica PQRSD durante el mes de Octubre de 2019, entre los cuales destacan el 26% correspondiente a las Peticiones de interés general y/o particular, el 3% relacionado con las Quejas de tipo administrativo relacionadas con la conducta de funcionarios de la Corporación en desarrollo de sus

funciones, 1% ante la presunta irregularidad en las características en el servicio ofrecido por la Corporación, finalmente la entidad recibió aproximadamente el 70% de registros diferentes a los relacionados anteriormente, los cuales compilan aquellas solicitudes referentes al suministro de soluciones a las necesidades del recurso hídrico, solicitud de acceso a la oferta ambiental de la Corporación y solicitud de apoyo ante la presencia de abejas africanas en centros poblados, entre otros.

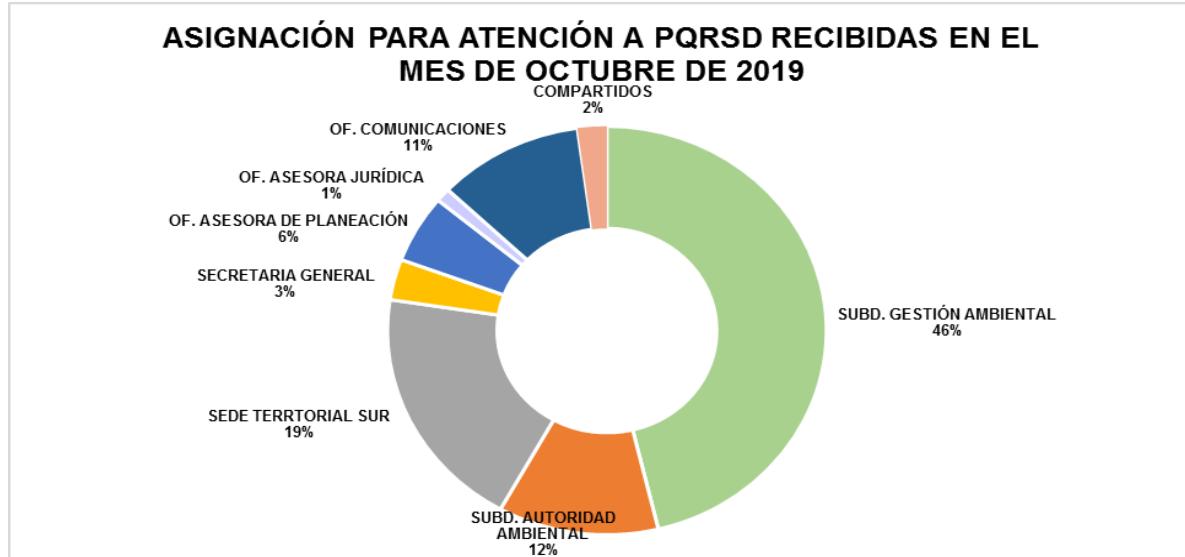
Seguidamente se presenta la dinámica de atención a las PQRSD de acuerdo a la asignación proferida, criterio de atención y estado a la fecha de corte de este reporte:

Tabla No. 4

ITEM	AREA	RESPUESTA / ATENCIÓN				TOTAL
		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDO	PRÓXIMO A VENCER	
1	SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	31	2	9	1	43
2	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	1	-	9	1	11
3	SEDE TERRITORIAL SUR	7	-	1	10	18
4	SECRETARIA GENERAL		-	-	3	3
6	OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	4	-	-	1	5
7	OF. ASESORA JURÍDICA	1	-	-	-	1
8	OF. COMUNICACIONES	9	-	-	1	10
9	COMPARTIDOS	2	-	-	-	2
TOTAL		55	2	19	17	93

Fuente: Matriz de Trazabilidad a PQRSD mes de Octubre de 2019 (Ver Adjunto)

Gráfico No. 3



De acuerdo con la asignación proferida para la atención a las PQRSD, el área que mayor número de registros obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con un total de 43 PQRSD (46,24%), seguida en su orden por la Sede Territorial Sur con 18 registros equivalentes a 19,35%, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 11 que representaron el 11,83%, la Oficina de Comunicaciones recibió la asignación de 10 PQRSD que corresponden al 10,75%, Oficina Asesora de Planeación cuya asignación fueron 5 registros que se equiparan al 5,38% sobre el total de PQRSD, Secretaría General presentó 3 asignaciones directas que promediaron el 3,22%, la Oficina Asesora Jurídica recibió la asignación de una PQRSD coherente con el 1,08% y finalmente se tramitaron 2 PQRSD en forma compartida (2,15%) dadas las características del requerimiento ciudadano.

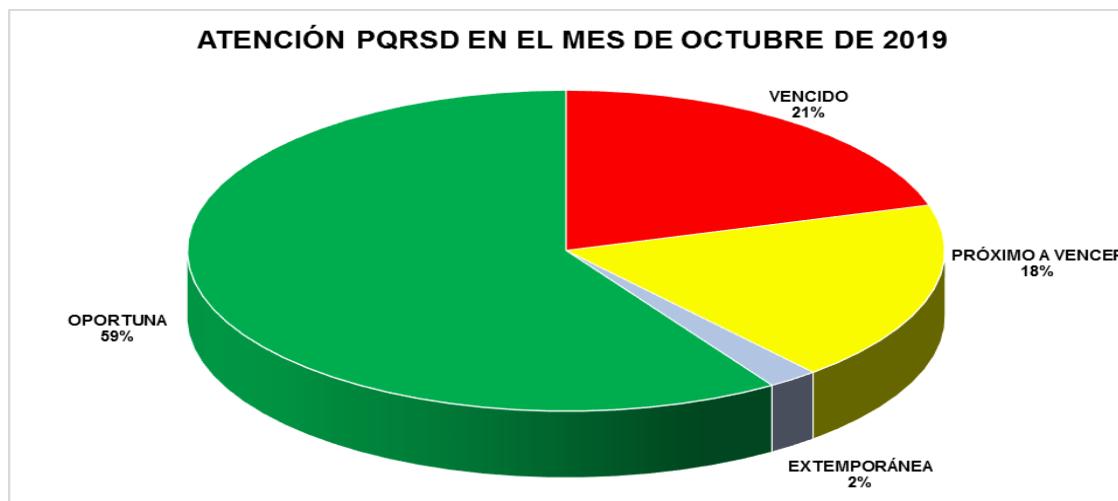
Es pertinente informar que a la fecha de corte la Corporación presenta cumplimiento en el orden del **75%** como resultado de los registros atendidos una vez finalizado el término legal determinado.

NOTA 1: El cálculo de la eficiencia en la atención a las PQRSD es producto de la consolidación del total de respuestas entre los registros que han vencido el término para la atención oportuna a corte 6 de Noviembre de 2019, es decir, (57 x 100 / 76).

Sin embargo, si lo que se desea medir es la oportunidad en la atención, es pertinente indicar que este criterio arroja el **72,37%** en el cumplimiento del procedimiento.

No obstante a lo anterior y dada la dinámica de presentación de este tipo de informes, la matriz de trazabilidad y seguimiento a las PQRSD evidenció que a 6 de Noviembre de 2019 la Corporación presentó 59,14% de oportunidad en la atención a las PQRSD y 2,15% de extemporaneidad en las respuestas; igualmente presentó 20,43% de registros vencidos y el 18,28% de registros que aun cursan su trámite de atención dentro de los términos legales – Próximos a Vencer* - como se muestra en el gráfico No. 4.

Gráfico 4



*Diferencia entre el cálculo operacional del indicador, donde sólo se tiene en cuenta los registros cuyo término de atención oportuna finalizó a la fecha de la medición.



2. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL EN EL MES DE OCTUBRE DE 2019.

De acuerdo con la información aportada por la oficina de Control Interno, a continuación se especifican los datos más relevantes respecto a la atención a las PQRSD interpuestas por los Entes de Control en el mes de Octubre del 2019.

En este sentido, es preciso indicar que la atención a los requerimientos de los Organismos de Control es coordinada desde la oficina de Control Interno en su rol de relacionamiento con los Entes externos; basado en ello y teniendo en cuenta que la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano es un cliente de la oficina de Control Interno, es importante señalar que los datos sobre la atención a este tipo de PQRSD fueron tomados de la versión 3 de la matriz de trazabilidad y seguimiento a las PQRSD del mes de Octubre de 2019 que se encuentra compartida a través de la cuenta institucional en Google Drive, los cuales fueron cruzados con el sistema documental SICO y evidenciado en las carpetas bajo custodia de la oficina a de Control Interno.

En este orden de ideas, para el mes de Octubre de 2019 la Corporación registró un total de **Veintiséis (26) comunicaciones** proferidas por Entes de Control como la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación y el Congreso de la República.

A continuación se ilustra la atención a las PQRSD proferidos por los órganos de control durante el mes de Octubre de 2019:

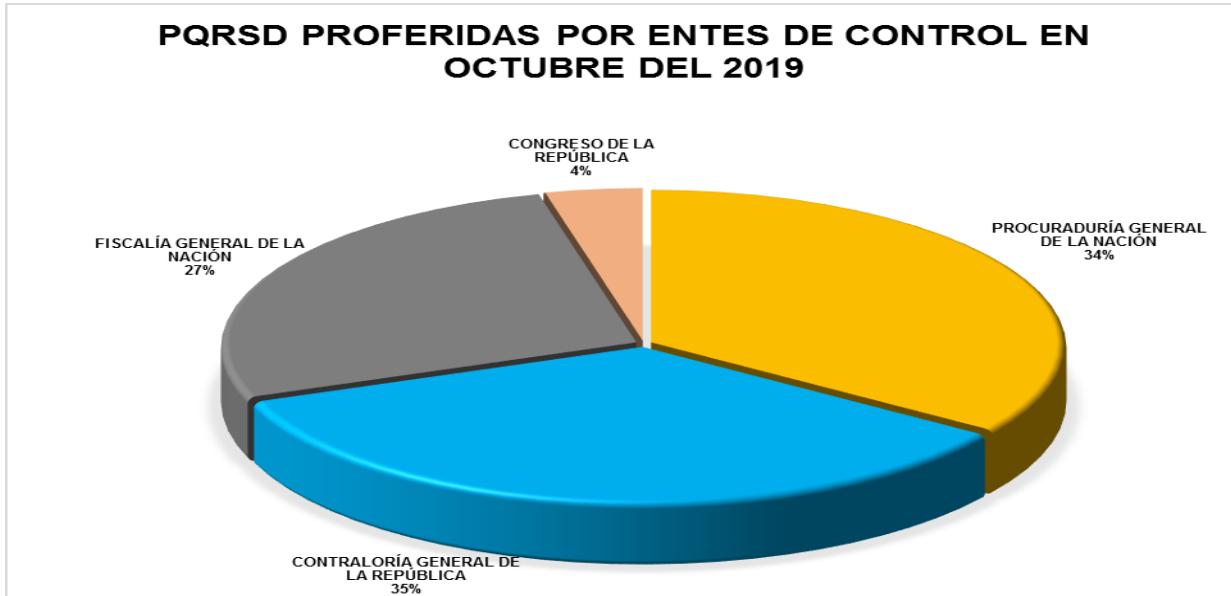
Tabla No. 5

ITEM	ENTE DE CONTROL	RESPUESTA / ATENCIÓN				TOTAL
		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER	
1	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	6	2	-	1	9
2	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	3	2	2	2	9
3	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	4	-	2	1	7
4	CONGRESO DE LA REPÚBLICA	-	1	-	-	1
TOTAL		13	5	4	4	26

Como se logra observar, en el mes de Octubre de 2019 se registró un importante número de comunicaciones proferidas por los Entes de Control, principalmente de la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República y Fiscalía General de la Nación, quienes en su conjunto interpusieron el 96,15% de los registros.

Igualmente se evidencia que a la fecha de corte se ha proferido atención / respuesta al 69,23% de las informaciones radicadas por los Órganos de Control; no obstante, a la fecha de corte la Corporación presenta cumplimiento en el orden del **81,81%** como resultado de los registros atendidos una vez finalizado el término legal determinado.

Gráfico No. 5



Seguidamente se presenta información respecto a la asignación de los requerimientos de los Entes de Control presentados en el mes de Octubre de 2019 así:

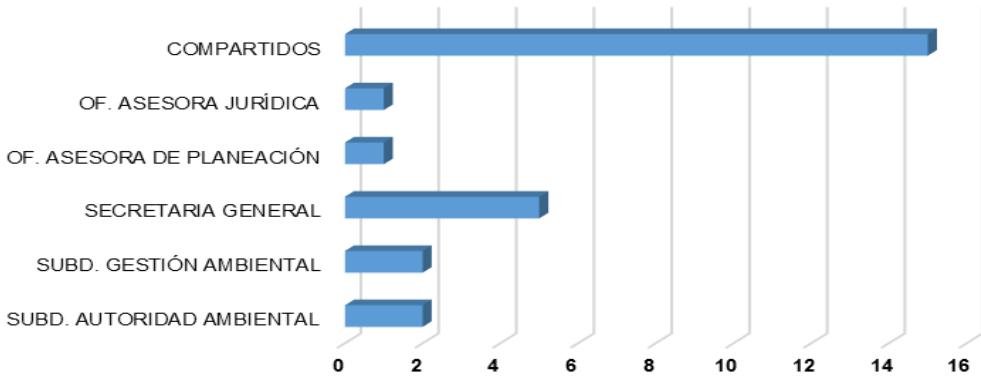
Tabla No. 6
Asignación PQRSD de los Entes de Control – Octubre 2019

ITEM	AREA	RESPUESTA / ATENCIÓN				TOTAL
		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER	
1	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	1	1	-	-	2
2	SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	-	-	1	1	2
3	SECRETARIA GENERAL	4	-	-	1	5
4	OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	1	-	-	-	1
5	OF. ASESORA JURÍDICA	-	1	-	-	1
6	COMPARTIDOS	7	3	3	2	15
TOTAL		13	5	4	4	26

Como se puede apreciar en la tabla No. 6, el 57,69% de los registros proferidos por los Entes de Control fueron asignados en forma compartida para la atención en múltiples áreas de la Corporación, ante lo cual la asignación individual presentó baja frecuencia; resaltan las 5 asignaciones a Secretaría General como el área que en este sentido presentó mayor carga individual de registros.

Gráfico No. 6

DINÁMICA DE ASIGNACIÓN Y TRÁMITE A ENTES DE CONTROL



Para terminar este segmento del informe, se presenta una relación con los requerimientos interpuestos en el mes de Octubre de 2019:

Tabla No. 7

ÍTEM	ENTE DE CONTROL	FUNCONARIO QUE REPRESENTA (FIRMA)	ASUNTO	NO. RADICADO	FECHA INGRESO	VENCIMIENTO	OFICINA RESPONSABLE	ALERTA/ESTADO
1	FISCALIA GENERAL DE LA REPÚBLICA	SANDRA LILIANA LEGUIZAMON MARTINEZ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE REPRESA EL CERCADO	ENT-7425	1/10/2019	16/10/2019	COMPARTIDO (AUTORIDAD AMBIENTAL - TERRITORIAL)	VENCIDO
2	CONGRESO GENERAL DE LA REPÚBLICA	JAVIER ERNESTO GUTIERREZ OVIEDO	SOLICITUD RESPUESTA	ENT-7527 ENT-8149	3/10/2019	10/10/2019	COMPARTIDO (TERRITORIAL - JURIDICA)	RESPONDIDO
3	CONGRESO DE LA REP.	VICTORIA SANDINO SIMANCA	SOLICITUD INFORMACIÓN PROBLEMÁTICA AMBIENTAL OCASIONADA POR LAGUNA OXIDACIÓN EN COMUNIDADES WAYUU EN ORILLA DE LOS ARROYOS MERRATUCHI, PARRANTIAL Y MAJAYUTPANA.	ENT-8023	08/10/2019	16/10/2019	COMPARTIDO (AUTORIDAD AMBIENTAL - GESTION AMBIENTAL)	RESPUESTA EXTEMPORANEA
4	FISCALIA GENERAL DE LA REPÚBLICA	PAOLA ANDREA MOLINA VEGA	SOLICITUD DE INFORMACION	ENT-8111	09/10/2019	24/10/2019	COMPARTIDO (JURIDICA / GESTION AMBIENTAL)	RESPONDIDO
5	FISCALIA GENERAL DE LA REPÚBLICA	PAOLA ANDREA MOLINA VEGA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PROYECTO RESTAURACIÓN ACTIVA Y PASIVA DE LOS RÍOS	ENT-8110	09/10/2019	24/10/2019	PLANEACION	RESPONDIDO
6	FISCALIA GENERAL DE LA REPÚBLICA	NELSON DE JESUS AREVALO MARIN	SOLICITUD DE INFORMACION	ENT-8109	09/10/2019	24/10/2019	COMPARTIDO (PLANEACIÓN - JURIDICA)	RESPONDIDO

7	FISCALIA GENERAL DE LA REPÚBLICA	NELSON DE JESUS AREVALO MARIN	SOLICITUD DE INFORMACION	ENT-8108	09/10/2019	24/10/2019	COMPARTIDO (SECRETARIA GENERAL - JURIDICA)	RESPONDIDO
8	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	ADRIANA FRANCO CASTAÑO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN CALIDAD DE AGUA COMUNIDADES INDÍGENAS JAYATPANA, GALILEA Y OTRAS	ENT-8594	11/10/2019	21/10/2019	GESTION AMBIENTAL	VENCIDO
9	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	WILLIAM MILLAN MONSALVE	SOLICITUD DE INFORMACIÓN POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES LICITACIÓN PCA, NO. LOP-006-2019	ENT-8161	10/10/2019	25/10/2019	JURIDICA	RESPUESTA EXTEMPORANEA
10	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR	SOLICITAN INFORMAR SOBRE LAS ACTUACIONES DE CORPOQUAJIRA PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN POPULAR	ENT-8450	11/10/2019	28/10/2019	COMPARTIDO (AUTORIDAD AMBIENTAL -GESTION AMBIENTAL -JURIDICA)	RESPONDIDO
11	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	JOSE MIGUEL GONZALEZ RODRIGUEZ	TRASLADO OBSERVACIÓN NO. 4. PARTICIPACIÓN COMUNIDADES EN LA PLANIFICACIÓN, TOMA DE DECISIONES Y USO SOSTENIBLE D LOS HUMEDALES	ENT-8738	15/10/2019	21/10/2019	COMPARTIDO (PLANEACIÓN - SECRETARIA GENERAL)	RESPONDIDO
12	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	RICHARD MORENO RODRIGUEZ	SOLICITUD PRESENTADA POR ESENIAS IGUARAN COHEN Y ALBERTO AGUILAR	ENT-8794	15/10/2019	30/10/2019	SECRETARIA GENERAL	RESPONDIDO
13	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	DIEGO FERNANDO TRUJILLO MARIN	RECOMENDACIONES PARA TRANSPARENCIA E INTEGRIDAD PROCESO ELECCION REPRESENTANTES COMUNIDADES INDIGENAS, NEGRAS, ONGS, QUE CONFORMAN EL CONSEJO DIRECTIVO	ENT-9118	16/10/2019	-	SECRETARIA GENERAL	ATENDIDO
14	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	WILLIAM MILLAN MONSALVE	AMPLIACION SOLICITUD DE INFORMACION PROYECTOS SISTEMA GENEAL DE REGALIAS	ENT-9011	16/10/2011	30/10/2019	COMPARTIDO (PLANEACION/GESTION AMBIENTAL)	RESPUESTA EXTEMPORANEA
15	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	LIBIA YOLIMA POVEDA RIAÑO	PRECISIONES SOBRE CONTABILIDAD PRESUPUESTAL	ENT-9121	16/10/2019	-	SECRETARIA GENERAL	ATENDIDO

16	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	RAFAEL AUGUSTO MARTINEZ ROCHA	AUDITORÍA CUENCA RIO MAGDALENA	ENT-9138	17/10/2019	24/10/2019	COMPARTIDO (GESTION AMBIENTAL - AUTORIDAD AMBIENTAL)	VENCIDO
17	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	CESAR VALENCIA VILLAMIZAR	REF: SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ENT-9150	17/10/2019	1/11/2019	AUTORIDAD AMBIENTAL	RESPONDIDO
18	CONGRESO GENERAL DE LA REPÚBLICA	JAVIER ERNESTO GUTIERREZ OVIEDO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ENT-9159	18/10/2019	25/10/2019	COMPARTIDO (GESTION AMBIENTAL - AUTORIDAD AMBIENTAL)	RESPUESTA EXTEMPORANEA
19	FISCALIA GENERAL DE LA REPÚBLICA	SANDRA LILIANA LEGUIZAMON MARTINEZ	REPRESA EL CERCADO	ENT-9257	22/10/2019	6/11/2019	COMPARTIDO (TERRITORIAL - AUTORIDAD AMBIENTAL)	VENCIDO
20	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	REINALDO DUQUE GONZALEZ	APERTURA ACTUACIÓN ESPECIAL FISCALIZACIÓN RECURSOS DE REGALÍAS AT328 DE 2019.	ENT-9334	24/10/2019	29/10/2019	AUTORIDAD AMBIENTAL	RESPUESTA EXTEMPORANEA
21	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	WILLIAM MILLAN MONSALVE	TRASLADO SOLICITUD DE ULDARIS PALMEZANO ORTIZ - REVISIÓN INSCRIPCIÓN REALIZADA POR CONSEJO COMUNITARIO MIGUEL HERRERA	ENT-9413	28/10/2019	13/11/2019	SECRETARIA GENERAL	PRÓXIMO A VENCER
22	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	WILLIAM MILLAN MONSALVE	TRASLADO DERECHO DE PETICIÓN CON CARÁCTER PRIORITARIO Y DE URGENCIA	ENT-9412	28/10/2019	13/11/2019	SECRETARIA GENERAL	RESPONDIDO
23	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	BIELCA JOHANA REDONDO ORTIZ	SOLICITUD DOCUMENTOS: MANUAL FUNCIONES, COPIA PROYECTO ACUERDO REVISIÓN Y MODIFICACIÓN POT MUNICIPIO DE EL MOLINO.	ENT-9469	29/10/2019	1/11/2019	COMPARTIDO (SECRETARIA GENERAL - PLANEACIÓN)	RESPONDIDO
24	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	MARISOL MILLAN HERNANDEZ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA ESTUDIO SECTORIAL SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RECURSO HÍDRICO PGIRH AÑOS 2015-2018	ENT-9512	30/10/2019	13/11/2019	COMPARTIDO (SECRETARIA GENERAL - PLANEACIÓN - GESTION AMBIENTAL)	PRÓXIMO A VENCER

25	FISCALIA GENERAL DE LA REPÚBLICA	WILLIAN CESAR ANCHIOQUE RONDON	SOLICITAN INFORMACIÓN SOBRE UBICACIÓN COORDENADAS WGS84 Y COPIAS DE LA INVESTIGACIÓN AMBIENTAL EN CONTRA DE LA EMPRESA AGREGADOS RÍO NEGRO	ENT-9527	31/10/2019	18/11/2019	COMPARTIDO (AUTORIDAD AMBIENTAL - PLANEACIÓN)	PRÓXIMO A VENCER
26	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	RICARDO LUIS DAZA MENDOZA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL ESTADO DE CUMPLIMIENTO EN LA REMOCIÓN DE CARGAS CONTAMINANTES DE LOS SISTEMAS DE AGUAS RESIDUALES EN EL DPTO.	ENT-9499	30/10/2019	7/11/2019	GESTIÓN AMBIENTAL	PRÓXIMO A VENCER

Tabla No. 8

CONVENCIOS	
ENTE DE CONTROL	COLOR DISTINTIVO
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	AMARILLO
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	AZUL
FISCALIA GENERAL DE LA REPÚBLICA	GRIS
CONGRESO DE LA REPÚBLICA	NARANJA

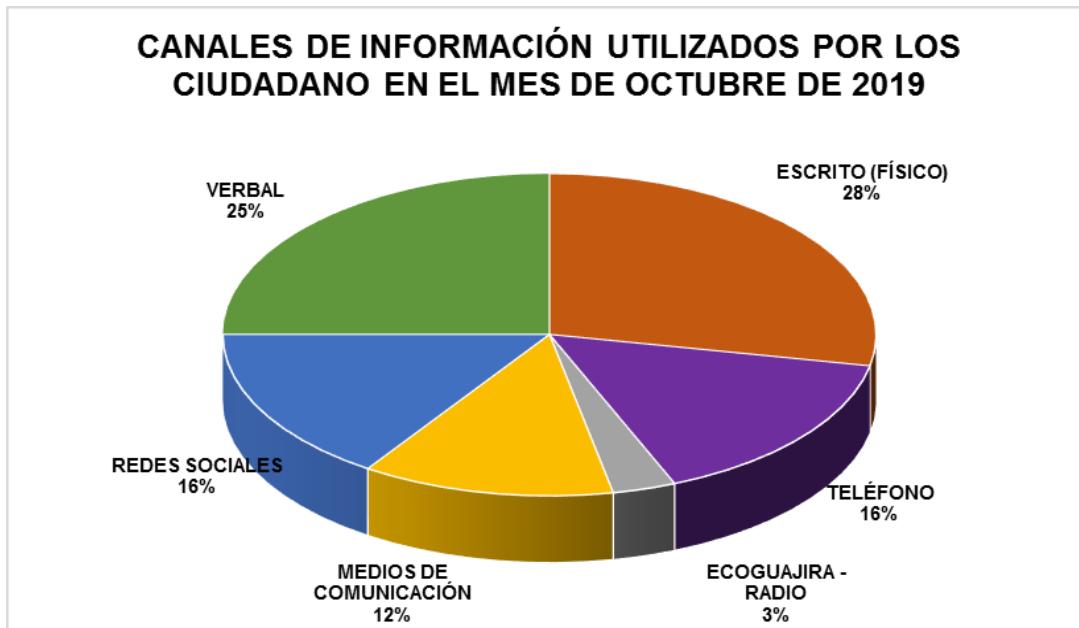
3. QUEJAS AMBIENTALES POR PRESEUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES - OCTUBRE DE 2019

Referente al Procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales, es preciso informar que en el mes de Octubre del 2019 la Corporación registró un total **Treinta y Dos (32)** reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales en distintos sectores del departamento de La Guajira, cuya recepción fue efectuada a través de los canales habilitados como se señala a continuación:

Tabla No. 9

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD
ESCRITO (FÍSICO)	9
TELÉFONO	5
ECOGUAJIRA - RADIO	1
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	4
REDES SOCIALES	5
VERBAL	8
TOTAL	32

Gráfico No. 7



La tabla No. 9 y gráfico No. 7, muestran que los canales de información utilizados por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales en el mes de Octubre del 2019 fueron en orden descendiente:

Escrito-Físicos (28,13%), Verbal (25%), Redes Sociales (15,625%), Líneas Telefónicas (15,625%), Medios de Comunicación (12,5%) y Ecoguajira – Radio (3,12%).

La dinámica en la atención de las Quejas Ambientales es analizada a partir de los datos consignados en la versión 3 de la Matriz de Trazabilidad y Seguimiento a Quejas Ambientales compartida a través de la cuenta institucional en Google Drive, donde se logró la identificación de los siguientes datos a la fecha de corte, 6 de Noviembre del año en curso:

Tabla No. 10

ITEM	AREA	RESPUESTA / ATENCIÓN				TOTAL
		OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PRÓXIMO A VENCER	
1	SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	9	1	3	5	18
3	SEDE TERRITORIAL SUR	1	-	7	5	13
4	SECRETARIA GENERAL	1	-	-	-	1
TOTAL		11	1	10	10	32

Gráfico No. 8



La estadística descrita en la tabla No. 10 y gráfico No. 8 permite observar que la Subdirección de Autoridad Ambiental con 18 asignaciones presentó el mayor número de registros para el mes de Octubre de 2019, lo que representó el 56,25% sobre el universo de Quejas Ambientales tramitadas en el periodo; así mismo, la Sede Territorial Sur recibió la asignación de 13 registros radicados por presuntas afectaciones a los recursos naturales equivalentes al 40,63%, finalmente se recibió una Queja Ambiental por los aspectos ambientales de la Corporación, la cual fue asignada a Secretaría General, correspondiente al 3,12% y que será desarrollada en el siguiente apartado.

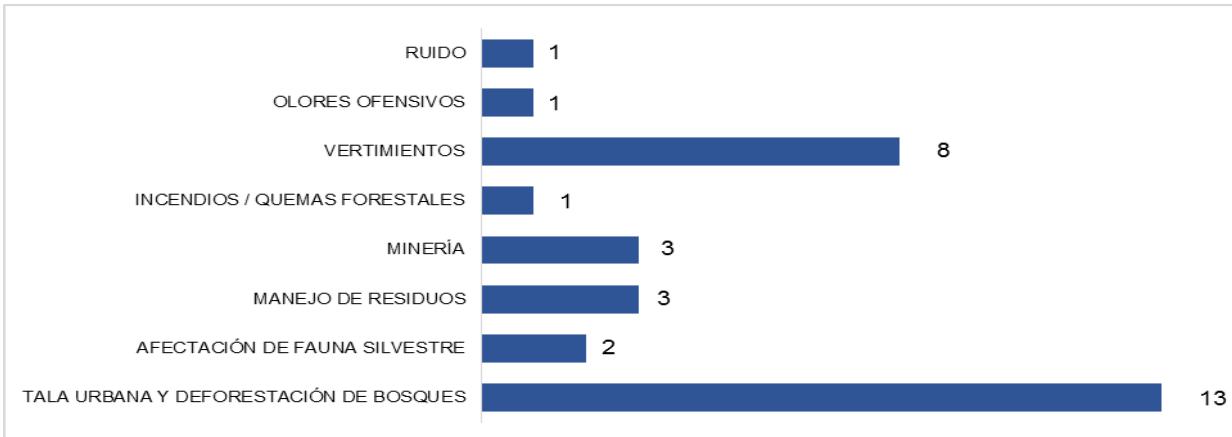
A continuación se describen la información que refleja los datos consignados en la Matriz de Trazabilidad y Seguimiento compartida a través de la cuenta institucional en Google Drive referentes a las Quejas Ambientales recibidas y tramitadas en el mes de Octubre de 2019.

Las afectaciones ambientales más frecuentes reportadas en el mes de Octubre de 2019 y los municipios donde se generaron son los puntuales en la siguiente tabla:

Tabla No. 11

MUNICIPIO	AFECTACIÓN AMBIENTAL								TOTAL
	TALA URBANA Y DEFORESTACIÓN DE BOSQUES	AFFECTACIÓN DE FAUNA SILVESTRE	MANEJO DE RESIDUOS	MINERÍA	INCENDIOS / QUEMAS FORESTALES	VERTIMIENTOS	OLORES OFENSIVOS	RUIDO	
BARRANCAS	1	-	-	-	-	-	-	-	1
DIBULLA	1	-	-	-	-	1	-	-	2
DISTRACCIÓN	2	-	-	-	-	-	-	-	2
FONSECA	2	2	-	1	-	-	-	-	5
HATONUEVO	1	-	-	-	-	-	-	-	1
MAICAO	-	-	-	-	-	1	-	-	1
MANAURE	-	-	-	-	-	-	1	-	1
RIOHACHA	3	-	3	-	1	6	-	1	14
SAN JUAN DEL CESAR	1	-	-	-	-	-	-	-	1
URIBIA	-	-	-	1	-	-	-	-	1
URUMITA	-	-	-	1	-	-	-	-	1
VILLANUEVA	2	-	-	-	-	-	-	-	2
TOTAL	13	2	3	3	1	8	1	1	32

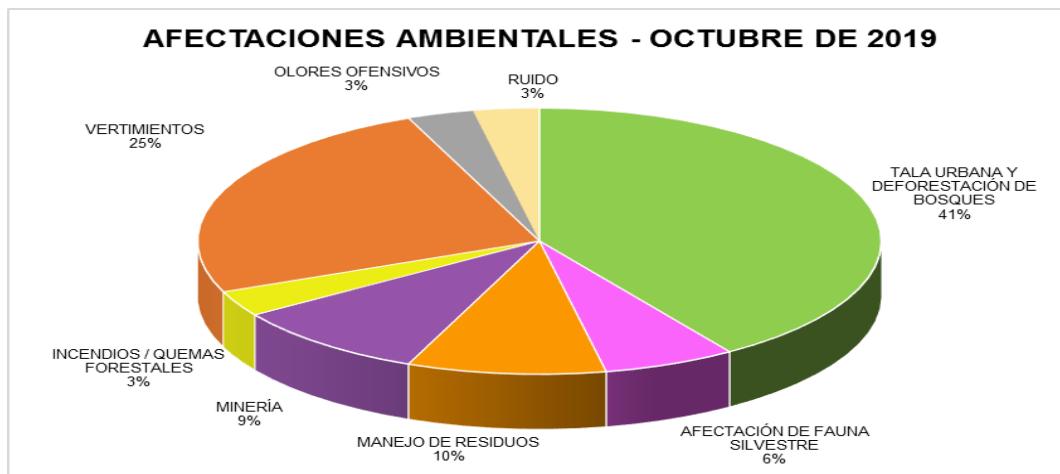
Gráfico No. 9
Tipos de Afectaciones registrados en el mes de Octubre de 2019



De acuerdo con la información especificada en la tabla No. 11 y gráfico No. 9, la tala árboles y la deforestación de bosques fue el tipo de afectación de mayor frecuencia en el mes de Octubre como ha sido la constante durante la vigencia 2019; sin embargo, sorprende el significativo porcentaje de vertimientos reportados en el mes de Octubre, probablemente es una consecuencia de las lluvias registradas en el periodo, que con un procentaje de 25% se ubica como la afectación mas recurrente.

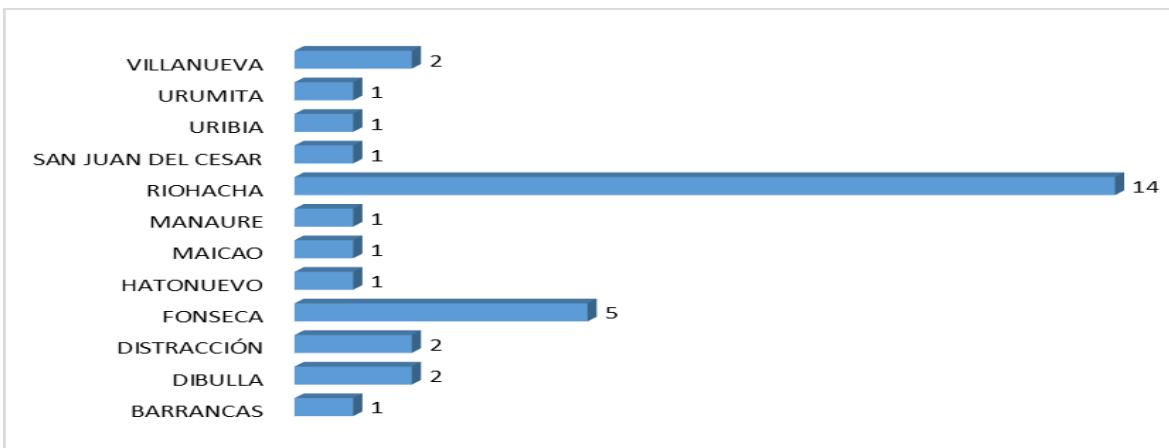
En el mes de Octubre de 2019 se reportaron afectaciones ambientales en menor proporción, entre las cuales se encuentran: la Minería con 3 casos, el inadecuado control de los Residuos con 3 casos, las afectaciones a la Fauna Silvestre con 2 casos reportados, mientras que se presentaron situaciones en las que sólo se presentó un caso por afectación como lo fue para Ruido excesivo, Incendios Forestales y Olores Ofensivos.

Gráfico No. 10



Los municipios donde se registraron las afectaciones ambientales son las que se relacionan en el siguiente gráfico, donde resalta la cantidad significativa que presenta el Distrito de Riohacha.

Gráfico No. 11





3.1. Quejas Ambientales relacionadas con los Aspectos Ambientales de la Corporación.

Finalmente y como se indicó en el aparte anterior, durante el mes de Octubre de 2019 la Corporación recibió una Queja Ambiental relacionada con aspectos que ambientalmente perjudican a los ciudadanos; en este caso puntual la queja ENT- 7462 del 1 de Octubre de 2019 se trató del ruido excesivo producido por los extractores ubicados sobre la bodega de la entidad, el cual perturba a los usuarios del Hotel Plaza Roma, ubicado sobre la calle 12 No. 6 – 29 en la ciudad de Riohacha (vecino de la Corporación).

En este sentido, la situación fue oportunamente resuelta mediante el retiro de los extractores, cuya función no se estaba cumpliendo debido al deterioro de su estructura; es así como por parte del área logística de la Corporación se realizaron las adecuaciones correspondientes y se informó por escrito al interesado a través del oficio radicado SAL-5862 de fecha 16 de Octubre de 2019 enviado vía electrónica con destino a la dirección hotelplazaromariohacha@gmail.com

4. CONCLUSIONES

Finalizadas las acciones de trazabilidad y seguimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales recibidas por la Corporación durante el mes de Octubre de 2019 es necesario destacar las situaciones más relevantes relacionadas con el desarrollo de estos procedimientos.

En este sentido, es importante destacar que se ha venido trabajando en la consolidación de la estrategia que busca que a partir del principio del autocontrol, contemplado en el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, se pueda realizar un seguimiento inclusivo y participativo a través de la Matriz de Trazabilidad y Seguimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales que se encuentra compartida en la nube y a la cual tiene acceso a cada área por medio de la cuenta institucional en Google Drive.

Es así como cada área puede verificar las PQRSD y Quejas Ambientales que le son asignadas, así como evidenciar las novedades registradas y estado de atención que presenta cada registro en forma individual.

De acuerdo con el seguimiento y análisis aplicado a las informaciones consignadas en el mes de Octubre de 2019, se pueden resaltar los siguientes datos:

En el mes de Octubre de 2019 la corporación registró 151 documentos clasificados entre PQRSD y Quejas Ambientales las cuales fueron tipificadas en el sistema documental – SICO de la siguiente manera: 93 PQRSD interpuestas por personas naturales / jurídicas, 26 Requerimientos proferidos por los Entes de Control y 32 Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.

Así mismo es preciso señalar que a la fecha de corte (6 de Noviembre de 2019) se evidenció el cumplimiento de los procedimientos en los siguientes términos: 75% para PQRSD, 81,81% para los Requerimientos de los Entes de Control y 54,54% para las Quejas Ambientales.

Es importante destacar que de acuerdo con las Quejas Ambientales interpuestas por la ciudadanía, en el mes de Octubre de 2019 la Tala de Árboles y/o Deforestación de Bosques es la afectación de mayor frecuencia con el 40,63%, no obstante, sorprende el significativo porcentaje de vertimientos reportados en el periodo (25%), probablemente como consecuencia de las lluvias registradas en el mes de Octubre de 2019 y las inadecuadas condiciones en los sistemas de tratamientos de aguas residuales.