

## INFORME DE QUEJAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

### Reporte de Acciones asociadas a Quejas

El grupo quejas está distribuido en tres sectores que son Productivo, flora y fauna; hidrocarburos y minería y Saneamiento básico y recurso hídrico, en la cual durante el periodo comprendido de, 1 Enero a 31 de Diciembre de 2016, se han radicado un total de 910 solicitudes, entre quejas, derechos de petición, que se relacionan en el siguiente cuadro, para la sede principal Yopal.

SECTOR	ASUNTO	TOTAL	VISITA	CONCETOT O o INFORME TECNICO	CONCETOT O o INFORME TECNICO	RESPUESTA POR OFICIO	REMITIDO POR COMPETEN CIA	ARCHIVO O ADJUNTO A OTRO RAD.	TOTAL ATENDIDOS
PRODUCTIVO O FLORA Y FAUNA	QUEJAS	412	295	267	249	47	1	10	359
	DERECHOS DE PETICION	6	2	2	2	4	0	0	
	<b>TOTAL</b>	<b>418</b>	<b>297</b>	<b>269</b>	<b>251</b>	<b>51</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	
SANEAMIE NTO BASICO Y RECURSO	QUEJAS	191	104	94	61	41	19	1	198
	DERECHOS DE PETICION	23	5	5	2	18	10	0	
	<b>TOTAL</b>	<b>214</b>	<b>109</b>	<b>99</b>	<b>63</b>	<b>59</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	
HIDROCARB UROS Y MINERIA	QUEJAS	262	168	139	104	47	20	0	250
	DERECHOS DE PETICION	16	2	1	0	13	0	0	
	<b>TOTAL</b>	<b>278</b>	<b>170</b>	<b>140</b>	<b>104</b>	<b>60</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	
REMITIDOS A OTRAS		135							
<b>TOTAL</b>		<b>910</b>	<b>576</b>	<b>508</b>	<b>418</b>	<b>170</b>	<b>50</b>	<b>11</b>	<b>807</b>

:

Se observa que se radicaron 865 quejas por supuestas afectaciones a los recursos naturales, de las cuales se han efectuado 567 visitas técnicas, 135 se han contestado por oficio, 40 se remiten por competencia de otra institución y se archivan o adjuntan a otro radicado 11 radicados, para un total de 753 atendidas. Así mismo, con relación a los derechos de petición de los 45 radicados se han atendido 44 con visita y respuesta por oficio.

Para la subsede de Arauca el grupo quejas está distribuido en tres sectores que son Productivo, flora y fauna; hidrocarburos y minería y Saneamiento básico y recurso hídrico, en la cual durante el periodo comprendido de, 1 Enero a 31 de Diciembre de 2016, se han radicado un total de 162 solicitudes, entre quejas, derechos de petición, que se relacionan en el siguiente cuadro, para la subsede Arauca

SECTOR	ASUNTO	TOTAL	VISITA	CONCETOTO o INFORME TECNICO	CONCETOTO o INFORME TECNICO	RESPUESTA POR OFICIO	REMITIDO POR COMPETENCIA	ARCHIVO O ADJUNTO A OTRO RAD.	TOTAL ATENDIDOS
PRODUCTIVO FLORA Y FAUNA	QUEJAS	77	77	71	71	0	0	0	81
	DERECHOS DE PETICION	5	0	0	0	4	0	0	
	OTROS	0	0	0	0	0	0	0	
	<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>77</b>	<b>71</b>	<b>71</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
SANEAMIENTO BASICO Y RECURSO HIDRICO	QUEJAS	44	44	40	40	0	0	0	56
	DERECHOS DE PETICION	15	0	0	0	10	2	0	
	OTROS	0	0	0	0	0	0	0	
	<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>44</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	
HIDROCARBUROS Y MINERIA	QUEJAS	12	12	12	12	0	0	0	21
	DERECHOS DE PETICION	7	0	0	0	6	1	0	
	OTROS	2	2	2	0	0	0	0	
	<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
REMITIDOS A OTRAS DEPENDENCIAS		1							1
<b>TOTAL</b>		<b>162</b>	<b>135</b>	<b>125</b>	<b>123</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>159</b>

Se observa que se radicaron 133 quejas por supuestas afectaciones a los recursos naturales, de las cuales se han efectuado 133 visitas técnicas, 0 se han contestado por oficio, 0 se remiten por competencia de otra institución y se archivan o adjuntan a otro radicado 0 radicados, para un total de 133 atendidas. Así mismo, con relación a los derechos de petición de los 27 radicados se han atendido 23 con visita y respuesta por oficio o remitidos por competencia.

Para la subsele de Vichada el grupo quejas está distribuido en tres sectores que son Productivo, flora y fauna; hidrocarburos y minería y Saneamiento básico y recurso hídrico, en la cual durante el periodo comprendido de, 1 Enero a 31 de Diciembre de 2016, se han radicado un total de 74 solicitudes, entre quejas, derechos de petición, que se relacionan en el siguiente cuadro, para la subsele Vichada

		ATENCION							
SECTOR	ASUNTO	TOTAL	VISITA	CONCETOTO o INFORME TECNICO	CONCETOTO o INFORME TECNICO	RESPUESTA POR OFICIO	REMITIDO POR COMPETENCIA	ARCHIVO O ADJUNTO A OTRO RAD.	TOTAL ATENDIDOS
PRODUCTIVO FLORA Y FAUNA	QUEJAS	37	34	28	0	0	0	9	34
	DERECHOS DE PETICION	1	0	0	0	0	0	0	
	OTROS	0	0	0	0	0	0	0	
	<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>34</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	
SANEAMIENTO BASICO Y RECURSO HIDRICO	QUEJAS	16	16	12	0	0	0	5	18
	DERECHOS DE PETICION	2	0	0	0	2	0	0	
	OTROS	0	0	0	0	0	0	0	
	<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	
HIDROCARBUROS Y MINERIA	QUEJAS	18	18	13	0	0	0	2	18
	DERECHOS DE PETICION	0	0	0	0	0	0	0	
	OTROS	0	0	0	0	0	0	0	
	<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
REMITIDOS A OTRAS DEPENDENCIAS		12							12
<b>TOTAL</b>		<b>74</b>	<b>68</b>	<b>53</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>70</b>

Se observa que se radicaron 71 quejas por supuestas afectaciones a los recursos naturales, de las cuales se han efectuado 68 visitas técnicas, 0 se han contestado por oficio, 0 se remiten por competencia de otra institución y se archivan o adjuntan a otro radicado 0 radicados, para un total de 68 atendidas. Así mismo, con relación a los derechos de petición de los 3 radicados se han atendido 2 con visita y respuesta por oficio.

Para la Unidad Ambiental Caqueza el grupo quejas está distribuido en tres sectores que son Productivo, flora y fauna; hidrocarburos y minería y Saneamiento básico y recurso hídrico, en la cual durante el periodo comprendido de, 1 Enero a 31 de Diciembre de 2016, se han radicado un total de 147 solicitudes, entre quejas, derechos de petición, que se relacionan en el siguiente cuadro, para la Unidad Ambiental Caqueza.

SECTOR	ASUNTO	TOTAL	ATENCION						TOTAL ATENDIDOS
			VISITA	CONCETOTO o INFORME TECNICO	CONCETOTO o INFORME TECNICO	RESPUESTA POR OFICIO	REMITIDO POR COMPETENCIA	ARCHIVO O ADJUNTO A OTRO RAD.	
PRODUCTIVO FLORA Y FAUNA	QUEJAS	35	23	21	21	0	0	0	24
	DERECHOS DE PETICION	1	0	0	0	1	0	0	
	OTROS	0	0	0	0	0	0	0	
	<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
SANEAMIENTO BASICO Y RECURSO HIDRICO	QUEJAS	99	78	62	62	0	0	0	85
	DERECHOS DE PETICION	7	2	2	2	5	0	0	
	OTROS	0	0	0	0	0	0	0	
	<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>80</b>	<b>64</b>	<b>64</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
HIDROCARBUROS Y MINERIA	QUEJAS	5	2	2	0	1	2	0	5
	DERECHOS DE PETICION	0	0	0	0	0	0	0	
	OTROS	0	0	0	0	0	0	0	
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	
REMITIDOS A OTRAS DEPENDENCIAS									
<b>TOTAL</b>		<b>147</b>	<b>105</b>	<b>87</b>	<b>85</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>114</b>

Se observa que se radicaron 139 quejas por supuestas afectaciones a los recursos naturales, de las cuales se han efectuado 103 visitas técnicas, 1 se han contestado por oficio, 2 se remiten por competencia de otra institución y se archivan o adjuntan a otro radicado 0 radicados, para un total de 106 atendidas. Así mismo, con relación a los derechos de petición de los 8 radicados se han atendido 8 con visita y respuesta por oficio.

Atención a memorandos por mes durante el 2016

Por otra parte, en el grupo Quejas se reciben internamente una serie de memorandos, a los cuales se le deben dar las respuestas respectivas a través de oficios o conceptos técnicos, entre los que están los generados por Secretaria General, que corresponden a un total de 347 recibidos en el año 2016, sobre temas de Aplicación de matriz, visita técnica, evaluación de descargos, concepto técnico, verificación de medidas preventivas, entre otros, los cuales se relacionan a continuación.

2016	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R
2016 SECRETARIA GENERAL / OFICINA JURIDICA	47	38	36	30	45	32	26	22	23	14	34	21
OTRAS DEPENDENCIAS	7	2	6	5	2	2	4	2	10	9	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>40</b>	<b>42</b>	<b>35</b>	<b>47</b>	<b>34</b>	<b>30</b>	<b>24</b>	<b>33</b>	<b>23</b>	<b>37</b>	<b>24</b>
<b>CUMPLIMIENTO MENSUAL</b>	<b>74,07%</b>		<b>83,33%</b>		<b>72,34%</b>		<b>80,00%</b>		<b>69,70%</b>		<b>64,86%</b>	

2016	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBR E		OCTUBRE		NOVIEMBR E		DICIEMBR E	
	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R
2016 SECRETARIA GENERAL / OFICINA JURIDICA	29	23	25	17	23	15	23	19	17	11	19	17
OTRAS DEPENDENCIAS	4	4	7	6	8	5	5	1	5	2	6	5
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>27</b>	<b>32</b>	<b>23</b>	<b>31</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>13</b>	<b>25</b>	<b>22</b>
<b>CUMPLIMIENTO MENSUAL</b>	<b>81,82%</b>		<b>71,88%</b>		<b>64,52%</b>		<b>71,43%</b>		<b>59,09%</b>		<b>88,00%</b>	

Del total de memorandos recibidos de Secretaria general, se han atendido 259 por visita y concepto técnico o por memorando.

Para las diferentes subsedes y la unidad ambiental el grupo Quejas de cada una reciben internamente una serie de memorandos, a los cuales se le deben dar las respuestas respectivas a través de oficios o conceptos técnicos, entre los que están los generados por Secretaria General, para Arauca fueron recibidos 60 en el año 2016, sobre temas de Aplicación de matriz, visita técnica, evaluación de descargos, concepto técnico, verificación de medidas preventivas, entre otros, y de acuerdo al total de memorandos recibidos de Secretaria general, se han atendido 58 por visita y concepto técnico o por memorando, de igual forma para Vichada fueron recibidos 82 en el año 2016 y se han atendido 57 por visita y concepto técnico o por memorando, para la Unidad Ambiental Caqueza fueron recibidos 119 en el año 2016 y se han atendido 68 por visita y concepto técnico o por memorando, teniendo presente que algunos de los memorandos recibidos en cada subsede eran para archivar o informativos.