



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

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

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA
Riohacha – La Guajira
Julio 2021



PRESENTACIÓN

El informe que se presenta a continuación tiene como objetivo consolidar la información correspondiente a la gestión llevada a cabo por la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, partiendo de la aplicación de los debidos procedimientos adoptados por CORPOGUAJIRA.

Este documento pretende recopilar la manera en que se han atendido los requerimientos (PQRDS, Quejas Ambientales y Requerimientos por los Entes de Control que han sido llegados a la dependencia con el fin de ofrecer un diagnóstico con respecto a la ejecución de los mismos, todo ello analítica y estadísticamente para de esta forma tomar medidas que permitan reducir las fallas internas que puedan presentarse.

El seguimiento se realiza sobre las respuestas informadas mensualmente por parte de cada área responsable, con el apoyo en el módulo de seguimiento del Sistema de Información para Comunicaciones Oficiales – SICO y verificación física de la atención por medio del registro de actuaciones en las matrices de trazabilidad como son el Código RCAP02-2 Versión 4 de fecha 20 Mayo de 2021 para Peticiones, Quejas Administrativas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y el código RCAP03-2 Versión 4 de fecha 20 Mayo de 2021 para Quejas Ambientales. De igual manera mediante el formato Código RCAP02-1, Versión 3 de fecha 14 de Junio de 2019 se recepciona las Peticiones, Quejas Administrativas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y mediante el formato Código RCAP03-1 Versión 5 de fecha 20 Mayo de 2021 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 al interior de la entidad a través una cuenta institucional en Google Drive a fin de lograr un mayor involucramiento por parte de los líderes de los procesos.

La elaboración de este informe tiene como fecha de corte el 31 de julio, aclarando que el día 2 de agosto se procedió a dar inicio al proceso de verificación de las informaciones contenidas en el formato mencionado por parte de cada dependencia.

Es importante mencionar que para el periodo del presente informe debido a la Emergencia Sanitaria a nivel mundial por causa del Coronavirus COVID-19, la Presidencia de la Republica mediante Decreto No. 457 de 2020 ordeno el Aislamiento Preventivo Obligatorio en todo el territorio colombiano, obligando a la Corporación a adoptar medidas y planes de contingencia para lidiar con este fenómeno global y una de ellas implica la suspensión temporal de la atención presencial al público, la reducción de las visitas de campo u otras por parte de los funcionarios de la Corporación, implementar la estrategia del Teletrabajo para poder continuar con los asuntos pendientes especialmente a los distintos trámites a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), a los Requerimientos Proferidos por los Entes de Control y a las Quejas Ambientales.

En consecuencia, se expondrán las conclusiones y recomendaciones importantes para ser tenidas en cuenta, las cuales tendrán como meta la optimización de la atención de los grupos de interés.



CANALES DE ATENCIÓN CORPOGUAJIRA



DATOS GENERALES:

De acuerdo con los datos consignados en los formatos adoptados por la Corporación para el registro, trazabilidad y seguimiento a las PQRSD y Quejas Ambientales, a 31 de julio de 2021 la Corporación presentó un total de **168** PQRSD, con una atención oportuna a 47 registros que corresponden al 27.98% en la atención a los grupos de interés de la entidad.

Cabe precisar que el universo PQRSD está integrado por los requerimientos de Entes de Control, Quejas Ambientales y necesidades de información y/o apoyos proferidos por la ciudadanía en general.

A continuación, se puede apreciar los datos generales de la gestión PQRSD desarrollada por la Corporación al 31 de julio de 2021:

Tabla No. 1

CONCEPTO	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS EN EL MES	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCIÓN (*)		
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	44	0	2	77	123	36%
PQRSD (Entes de Control)	3	1	4	8	16	25%
QUEJAS AMBIENTALES	0	0	0	29	29	0%
TOTAL	47	1	6	114	168	
<i>Porcentaje (%)</i>	27,98	0,60	3,57	67,86	100,00	

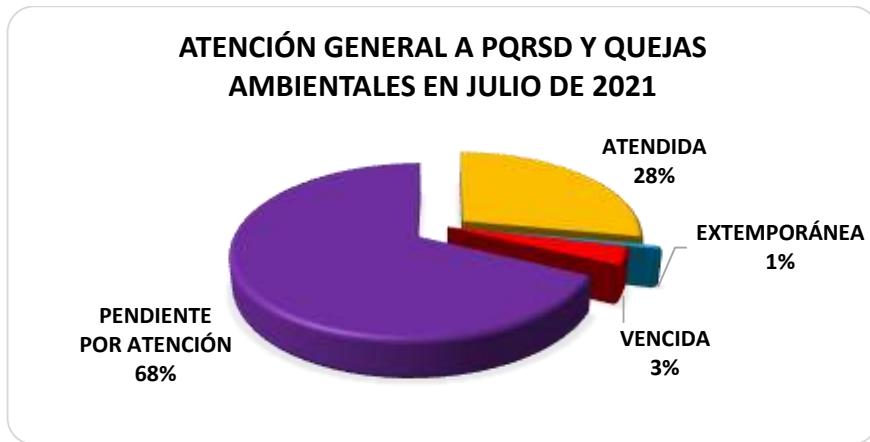
Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

(*) Término definido acatando el Decreto 491 de 2020 del Gobierno Nacional y Resolución 0695 de 2020 por parte de Corpoguajira

Gráfico No. 1



Gráfico No. 2



La Corporación a corte del 31 de julio presentó el 29% de respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, cifra de la cual el 28% corresponde a la oportunidad en la atención, mientras que el 1% fueron registros respondidos de forma extemporánea; así mismo se logra apreciar que el 3% de registros figuran sin atención, lo cual resulta muy riesgoso en virtud de las consecuencias disciplinarias que esta situación puede acarrear para funcionarios y para la Corporación en general y el 68% reporta pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

Referente a la distribución general por áreas, se tiene la siguiente representación que indica el nivel de cumplimiento en cada dependencia de la Corporación:

Tabla No. 2

SEGUIMIENTO GENERAL DE ATENCIÓN DE LAS PQRSD Y QUEJAS POR ÁREAS JULIO DE 2021						CUMPLIMIENTO %	
ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS		
	ATENDIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	REGISTROS PENDIENTES (*)			
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	0	1	1	0%	
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	0	0	1	1	0%	
OF. ASESORA JURÍDICA	0	0	0	0	0	N/A	
SECRETARIA GENERAL	2	0	0	0	2	100%	
SEDE TERRITORIAL SUR	9	0	0	30	39	23%	
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	4	0	0	17	21	19%	
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	26	0	2	42	70	37%	
ENTES DE CONTROL	3	1	4	8	16	25%	
REGISTROS COMPARTIDOS	3	0	0	15	18	17%	
TOTAL	47	1	6	114	168		
Equivalencia en %	27,98	0,60	3,57	67,86	100,00		

Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

(*) Término definido acatando el Decreto 491 de 2020 del Gobierno Nacional y Resolución 0695 de 2020 por parte de Corpoguajira

Gráfico No. 3



En la dinámica de atención a las PQRSD y Quejas Ambientales, se evidenció que en el mes de julio de 2021 el área que mayor cantidad de asignaciones obtuvo fue la Subdirección de Gestión Ambiental con 70 registros equivalentes al 42%, seguido por la Sede Territorial Sur con 39 registros asignados presentó el 23% de los registros a su cargo, la Subdirección de Autoridad Ambiental con 21 PQRSD asignadas que corresponden al 12%, por parte de los Entes de Control se recepcionó 16 requerimientos reportando el 9%, la Secretaría General recibió el cargue de 2 solicitudes representado en un 1%, la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Comunicaciones reportaron 1 requerimiento para cada área representado en un 1% particularmente. Se reporta que la Oficina Asesora Jurídica no presentó solicitudes y/o requerimientos durante el mes de julio de 2021.

Igualmente se logró el registro de 18 PQRSD y Quejas Ambientales que fueron asignados en forma conjunta para la atención compartida en las diferentes áreas de la Corporación y corresponden al 11%.

Tabla No. 3

DINAMICA GENERAL DE CANALES DE INFORMACION MES JULIO 2021							
CONCEPTO	ESCRITO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	VERBAL	REDES SOCIALES	TOTAL
PQRSD (interpuestas por personas naturales /jurídica)	58	60	1	0	4	0	123
PQRSD (Entes de Control)	0	16	0	0	0	0	16
QUEJAS AMBIENTALES	4	13	8	0	1	3	29
TOTAL REGISTROS	62	89	9	0	5	3	168
Equivalencia en %	37	53	5	0	3	2	100

Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

Gráfico No. 4

**DINAMICA GENERAL DE CANALES DE
INFORMACION MES JULIO 2021**



Con respecto al análisis general relacionado a los canales de atención durante el mes de julio de 2021, se obtiene que el medio virtual (correo electrónico) fue el canal más utilizado por los distintos grupos de interés de la Corporación para interponer una PQRSD, seguido del canal físico. El canal telefónico también fue bastante utilizado durante el mes de julio mientras que el canal de redes sociales, los canales verbales fueron poco usados durante el periodo del informe. Se reporta que el canal de Medios de Comunicación no presentó reporte durante el mes del presente informe.



DATOS ESPECÍFICOS:

A continuación, se detallan los datos respecto al informe del mes de julio de 2021 en el siguiente orden:

1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.

- Dinámica de atención de las PQRSD durante el mes de julio de 2021.
- Canales de información utilizados para interponer una PQRSD durante el mes de julio de 2021.
- Clasificación de las PQRSD durante el mes de julio de 2021.

2. Requerimientos proferidos por los Entes de Control.

- Dinámica de atención de las PQRSD interpuestas por los Órganos de Control durante el mes de julio de 2021.
- Canales de información utilizados por los Órganos de Control para interponer una PQRSD durante el mes de julio de 2021.
- Clasificación de las PQRSD interpuestas por los Órganos de Control durante el mes de julio de 2021.

3. Quejas por presuntas afectaciones a los recursos naturales.

- Dinámica de atención a las Quejas Ambientales durante el mes de julio de 2021.
- Canales de información utilizados para interponer una queja por presunta afectación a los recursos naturales durante el mes de julio de 2021.
- Afectaciones ambientales reportadas en el departamento de La Guajira durante el mes de julio de 2021.
- Reporte de ubicación geográfica de las Quejas Ambientales para el Sistema de Información Geográfica de Corpoguajira durante el mes de julio 2021

4. Conclusiones.

5. Recomendaciones.



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

Una vez acopiada la información PQRSD recibida por la Corporación, se procedió con su tratamiento para el adecuado análisis referente a la dinámica de atención, seguimiento y reporte conforme al Procedimiento para la atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD adoptado por esta Corporación. En este sentido, es importante destacar que a corte 31 de julio de 2021, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA recepcionó y trató **123** registros interpuestos por los grupos de interés a través de los diferentes canales de información en cada sede de la entidad.

A continuación, se detalla información referente a la dinámica interna para la atención de las PQRSD en el mes de julio de 2021 de acuerdo con los siguientes criterios:

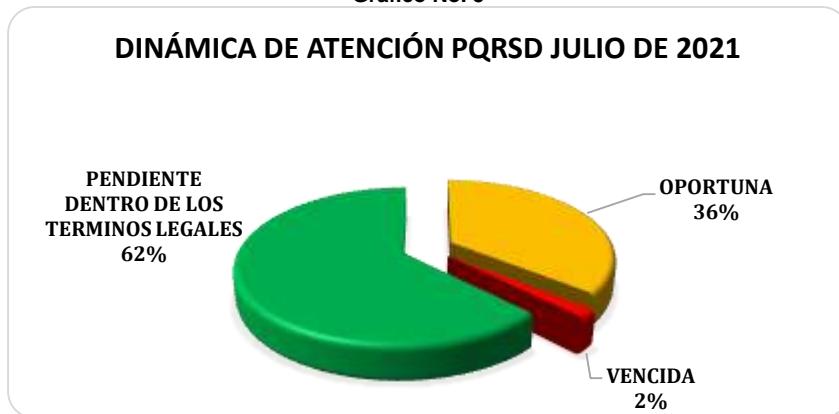
Tabla No. 4

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES		
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN				1	1	0%
OFICINA DE COMUNICACIONES				1	1	0%
OF. ASESORA JURÍDICA					0	N/A
SECRETARIA GENERAL	2				2	100%
SEDE TERRITORIAL SUR	9			12	21	43%
SUBD. AUTORIDAD AMBIENTAL	4			6	10	40%
SUBD. GESTIÓN AMBIENTAL	26		2	42	70	37%
REGISTROS COMPARTIDOS	3			15	18	17%
TOTAL	44	0	2	77	123	
Equivalencia en %	35,77	0,00	1,63	62,60	100,00	

Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

(*) Término definido acatando el Decreto 491 de 2020 del Gobierno Nacional y Resolución 0695 de 2020 por parte de Corpoguajira

Gráfico No. 5





La información descrita en la tabla No. 4 y gráfico No. 5 indica un alto número de solicitudes pendientes por respuesta representado en un 62%, lo cual se deriva a la Emergencia Sanitaria por la que atraviesa tanto el país y que obligó al Gobierno a decretar varias medidas de contingencia entre la cual se encuentra el Decreto 491 del 28 de marzo del 2020, contingencia por Covid-19, en el cual, cambian los términos de atención para algunas solicitudes, generando de esta manera que muchas solicitudes se encuentren pendientes por respuesta, con la posibilidad de convertirse en registros vencidos al vencerse los términos de atención.

Igualmente, se aprecia que la Corporación presenta un nivel de oportunidad en la atención en el orden del 36% y un vencimiento de términos de atención en un 2%.

En este orden de análisis, es procedente señalar lo siguiente:

- El área que mayor número de registros asignados presentó fue la Subdirección de Gestión Ambiental, a donde se direccionó un total de 70 PQRSD, logrando una atención del 37% sobre el universo de asuntos de su competencia.
- La Subdirección de Autoridad Ambiental recibió la asignación de 10 registros de los cuales se encuentran 6 pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- La Sede Territorial Sur tuvo a su cargo la atención de 21 PQRSD, logrando la respuesta a 9 registros que son equivalentes al 43% quedando 12 registros pendiente por respuesta.
- La Oficina Asesora Jurídica no recibió asignaciones durante el mes de julio de 2021.
- La Oficina Asesora de Planeación recibió la asignación de 1 PQRSD de la cual se encuentra pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- La Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano recibió la asignación de 1 PQRSD y se encuentra pendiente por respuesta dentro de los términos legales.
- La Secretaría General recibió la asignación de 2 PQRSD las cuales dieron trámite oportuno a la totalidad.

Finalmente, es preciso resaltar que algunos registros requirieron la consolidación de las informaciones, que, dada la naturaleza de la solicitud y la custodia de las informaciones requeridas, se encontraron dispersas en diferentes dependencias de la Corporación; es así como sobre un total de **18** registros compartidos, de los cuales se respondió oportunamente 3 quedando 15 pendientes por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

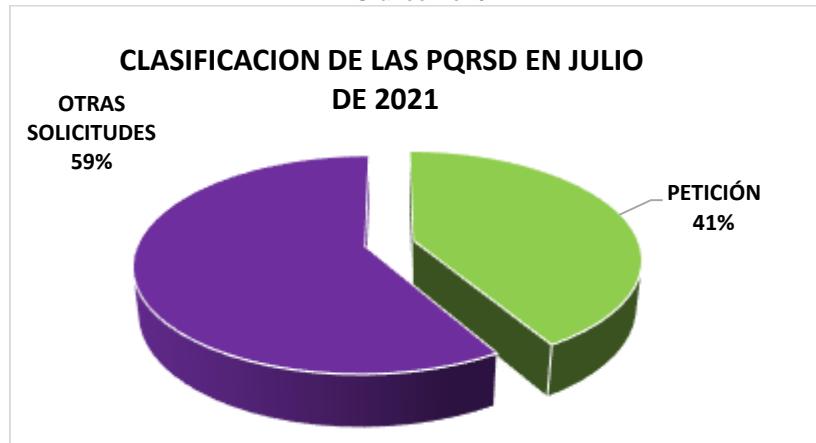
De otro lado, la clasificación PQRSD durante el mes de julio de 2021 se presentó la siguiente manera:

Tabla No. 5

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
PETICIÓN	51
QUEJA	
RECLAMO	
SUGERENCIA	
DENUNCIAS	
OTRAS SOLICITUDES	72
TOTAL	123

Se recibieron **51** Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 41% del total de registros en el mes, se reporta un total de **72** solicitudes diferentes a los derechos de petición, entre las cuales se encontraron solicitudes por donaciones de madera, donaciones de árboles, préstamos del auditorio, acompañamientos, entre otros, los cuales estuvieron representados en el 59%.

Gráfico No. 6



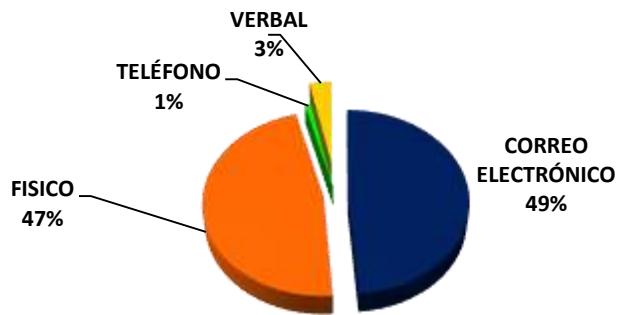
Con relación a los canales utilizados por los distintos grupos de interés para interponer una PQRSD, se presenta a continuación la siguiente información: El canal más utilizado fue el canal Virtual (Correo Electrónico) con un total de **60** reportes representado en un 49%, seguido por el canal Físico con **58** registros representado en un 47%, el canal Telefónico con un total de **1** registro reporta un 1%, el canal Verbal con **4** reportes representa un 3%.

Tabla No. 6

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	60
FÍSICO	58
TELÉFONO	1
VERBAL	4
TOTAL	123

Gráfico No. 7

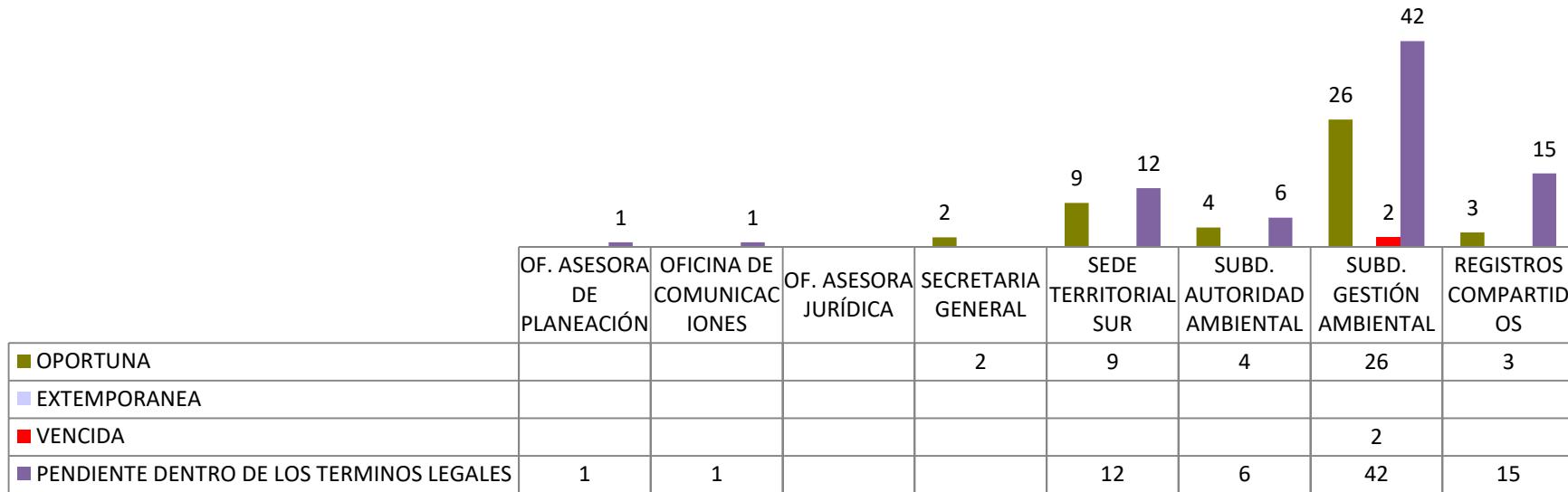
**CANALES DE INFORMACIÓN UTILIZADOS PARA
INTERPONER PQRSD JULIO 2021**



En el gráfico No. 8 se puede detallar las estadísticas de atención por áreas en el mes de julio de 2021.

Gráfico No. 8
Dinámica de Atención por Áreas en julio de 2021

DINÁMICA DE ATENCIÓN POR AREAS PQRSD JULIO DE 2021



2. REQUERIMIENTOS PROFERIDOS POR LOS ENTES DE CONTROL

Es necesario iniciar este aparte informando que la atención a los requerimientos proferidos por los Entes de Control es coordinada desde la oficina de Control Interno en su rol de relacionamiento con esos organismos 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 esta atención fueron tomados fielmente de la matriz de trazabilidad y seguimiento a PQRSD compartida a través de Google Drive con la mencionada dependencia.

En este sentido, para el mes de julio de 2021 se encontró que la Corporación registró un total de **16** requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República y Fiscalía General de la Nación, también se recibieron requerimientos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, de la Cámara de Representantes y de ASOCARS que si bien es cierto no son Entes de Control es necesario reportarlo para realizar las estadísticas precisas.

En el mes de julio de 2021 se presentó la siguiente dinámica de asignación por parte de la Oficina de Control Interno:

Tabla No. 7

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	OPORTUNA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	PENDIENTE DENTRO DE LOS TERMINOS LEGALES		
REGISTROS COMPARTIDOS				5	5	0%
OFICINA ASESORA PLANEACION	1	1		1	3	67%
SECRETARIA GENERAL	1				1	100%
OFICINA ASESORA JURIDICA			1		1	0%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL	1		3	2	6	17%
TOTAL	3	1	4	8	16	
<i>Equivalencia en %</i>	18,75	6,25	25,00	50,00	100,00	

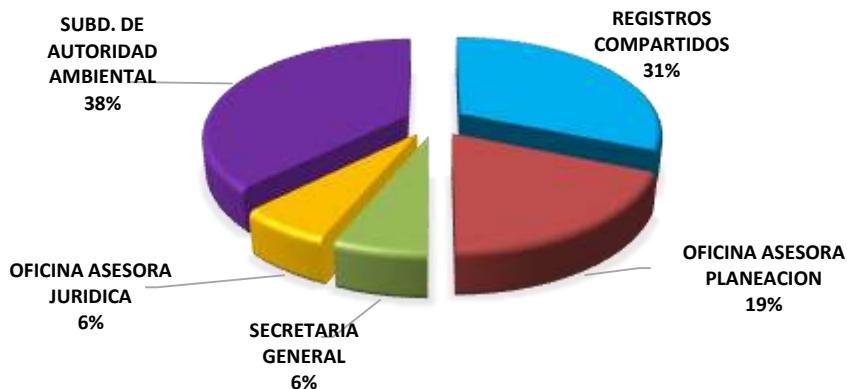
Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

(*) Término definido acatando el Decreto 491 de 2020 del Gobierno Nacional y Resolución 0695 de 2020 por parte de Corpoguajira

De acuerdo con la naturaleza del requerimiento y la custodia de la información requerida, el 31% de requerimientos recibidos en el mes de julio de 2021 se asignó en forma compartida para la consolidación de las informaciones solicitadas; así mismo, la Subdirección de Autoridad Ambiental recibió el 38% de las asignaciones, la Oficina Asesora de Planeación recibió el 19% de las asignaciones y la Oficina asesora Jurídica y la Secretaría General recibieron el 6% del total de asignaciones para cada área de parte de la Oficina de Control Interno.

Gráfico No. 9

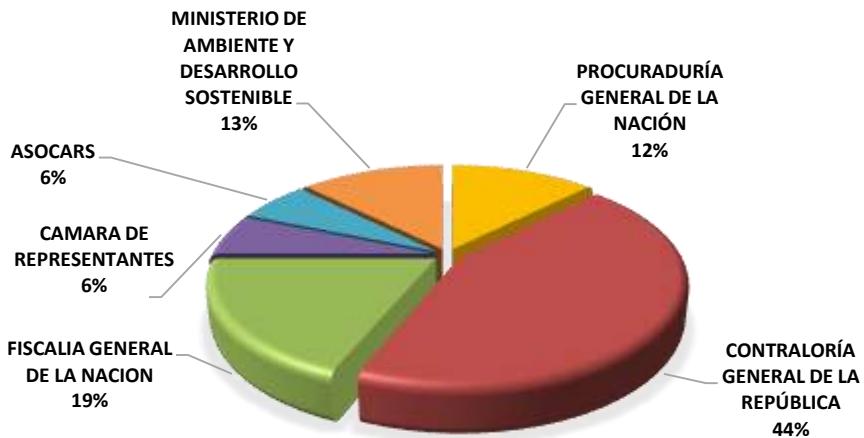
DINÁMICA DE ASIGNACIÓN REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL JULIO DE 2021



Los requerimientos tuvieron procedencia de acuerdo con la siguiente estadística:

Gráfico No. 10

REQUERIMIENTOS DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL Y OTRAS ENTIDADES JULIO DE 2021



Se observa que el 12% de los requerimientos fueron interpuestos por la Procuraduría General de la Nación, el 19% de los requerimientos provienen de la Fiscalía General de la Nación, el 44% de la Contraloría General de la República, el 13% para el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible mientras que la Cámara de Representantes y ASOCARS reportaron el 6% para cada entidad.



Es importante destacar que a 31 de julio de 2021 la Corporación logró la respuesta a 4 requerimientos, obteniendo el 19% de cumplimiento de forma oportuna, 6% de manera extemporánea, pero con vencimientos en el orden del 25% y un 50% de los requerimientos se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.

Gráfico No. 11

DINAMICA DE ATENCION ENTES DE CONTROL Y OTRAS ENTIDADES JULIO DE 2021

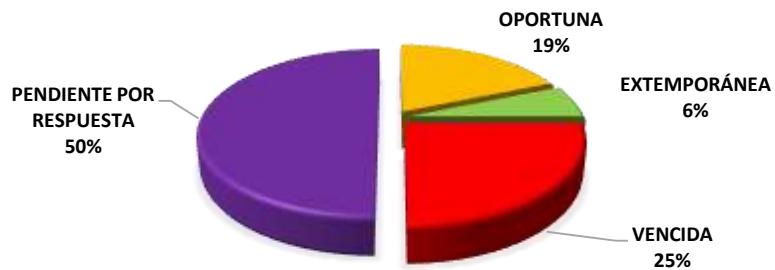


Gráfico No. 12

CANAL DE INFORMACION UTILIZADO POR LOS ENTES DE CONTROL JULIO 2021



Con relación al mes de julio de 2021 es preciso señalar que los Entes de Control prefirieron utilizar el Canal Virtual para interponer los requerimientos, lo cual está reflejado en que el 100% de los registros, así mismo se refleja un 100% de los requerimientos correspondieron a solicitudes.

Gráfico No. 13



3. QUEJAS POR PRESUNTAS AFECTACIONES A LOS RECURSOS NATURALES

En el mes de julio de 2021 la ejecución del procedimiento de Atención a las Quejas Ambientales permitió el registro de **29** reportes por presuntas afectaciones al ambiente distribuidas en distintos sectores del departamento de La Guajira, las cuales fueron registradas en el formato de Trazabilidad y Seguimiento a Quejas Ambientales adoptado por la Corporación.

En términos de atención a los casos registrados en el mes de julio de 2021 es necesario informar que a la fecha de corte reporta que el 100% de los casos se encuentran pendiente por atención y ello se puede apreciar en las siguientes estadísticas:

Tabla No. 8

ÁREA ASIGNADA	TÉRMINOS DE ATENCIÓN				TOTAL REGISTROS	CUMPLIMIENTO %
	ATENDIDAS	EXTEMPORANEA	VENCIDA	PENDIENTE POR ATENCIÓN		
SEDE TERRITORIAL SUR				18	18	0%
SUBD. DE AUTORIDAD AMBIENTAL				11	11	0%
TOTAL	0	0	0	29	29	
Equivalencia en %	0,00	0,00	0,00	100,00	100,00	

Fuente: Google Drive – Formato de Trazabilidad y Seguimiento a PQRSD 2021.

(*) Término definido acatando el Decreto 491 de 2020 del Gobierno Nacional y Resolución 0695 de 2020 por parte de Corpoguajira

Como se puede apreciar, la Sede Territorial Sur, con 18 asignaciones fue el área que en el mes de julio de 2021 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales representado en un 62% del total de quejas recibidas, seguida por la Subdirección de Autoridad Ambiental con 11 asignaciones

representado en un 38% como se puede apreciar en el gráfico No. 14.

En lo que se refiere a la dinámica de atención, el gráfico No. 15 muestra en detalle estadístico el comportamiento de cada área asignada en el mes de julio de 2021.

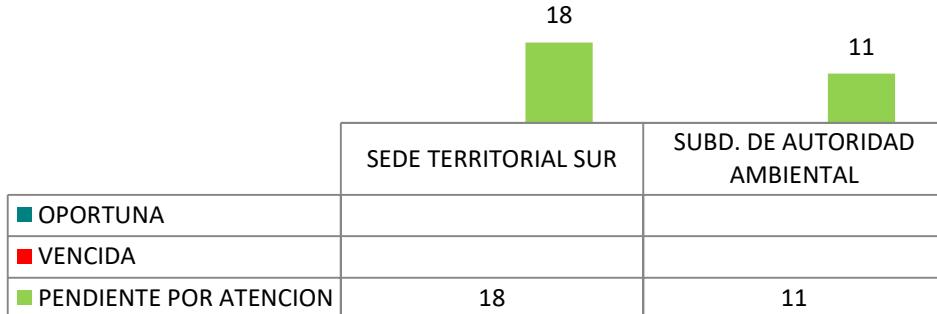
Gráfico No. 14

ASIGNACION DE QUEJAS AMBIENTALES JULIO DE 2021



Gráfico No. 15

DINÁMICA DE ATENCIÓN QUEJAS AMBIENTALES JULIO DE 2021



Se observa que en el mes de julio de 2021 todas las áreas involucradas tienen sus registros de Quejas Ambientales en el término de Pendiente por Atención generando gran preocupación debido al impacto negativo que ocasiona en el nivel de satisfacción a nuestros grupos de interés.

Las Quejas Ambientales fueron recibidas a través de los canales de información dispuestos por la Corporación al servicio de la ciudadanía como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 9

CANAL DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE REGISTROS
CORREO ELECTRÓNICO	13
TELÉFONO	8
REDES SOCIALES	3
VERBAL	1
FÍSICO	4
TOTAL REGISTROS	29

Gráfico No. 16



De acuerdo con la información estadística descrita anteriormente, los canales de información mayormente utilizado por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales fue el canal virtual a través de Correos Electrónicos representado en un 45%, canal Telefónico con un 28% del total de las quejas recibidas, seguido por el canal Físico con un 14%, a través de Redes Sociales reporta un 10% mientras que el canal Verbal un 3% durante el mes de julio de 2021.

3.1. ANÁLISIS DE AFECTACIONES AMBIENTALES EN EL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA.

Las Quejas Ambientales registradas en julio de 2021 fueron clasificadas de acuerdo con el tipo de afectación denunciado por el ciudadano y que corresponden con el siguiente gráfico:

Gráfico No. 17



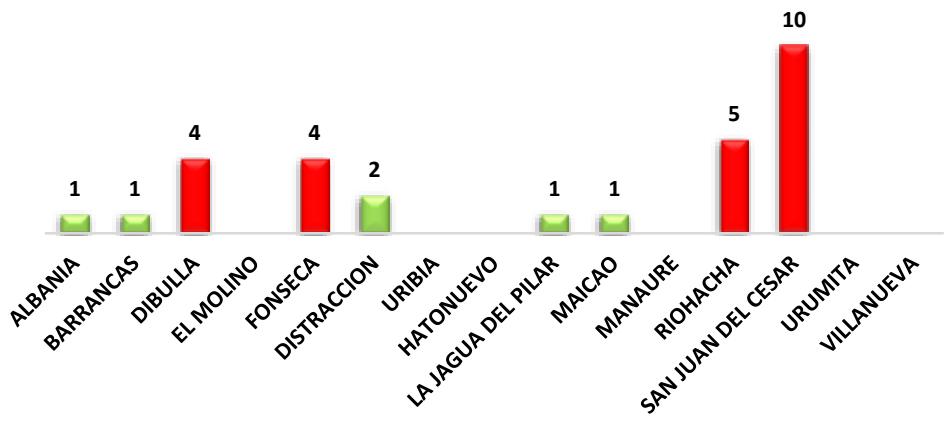
De acuerdo a la cantidad de registros y clasificación de los mismos, es necesario manifestar que la **Deforestación de Bosques y Tala Urbana de Árboles**, así como las **Afectaciones Varias** fueron las afectaciones al ecosistema que mayores números de reportes presentaron, convirtiéndose así en las principales dificultades que debe atacarse a fin de garantizar la sostenibilidad ambiental del departamento.

Otras afectaciones de importante frecuencia en julio de 2021 fueron aquellos casos relacionados con la afectación a el desarrollo de actividades debido a la **Intervención de Cauce** debido a afectaciones en la ronda y rivera del río Tapias, el **Vertimiento** ilegal en la cuenca del río marquezote es otra afectación presentada durante el mes de julio 2021 el **Incendio** tuvo presencia en inmediaciones de La Sierrita, la **Fauna y Flora en Peligro** presentó afectación a la fauna en inmediaciones del municipio de Distracción, la **Contaminación** es otra afectación presentada durante el mes de julio ocasionada por un derrumbe en el municipio de Dibulla, la **Captación Ilegal** tuvo presencia mediante la afectación a un punto en los alrededores del río cañas, otra afectación que preocupa de gran manera es aquella ocasionada por **Manejo de Residuos** ocasionados por las basuras generadas por la misma comunidad mediante los botaderos satélites, y que no tienen conciencia del daño ambiental que produce el inadecuado manejo, la **Minería Ilegal** también hace parte de las afectaciones ambientales correspondiente al presente período debido a las extracciones ilegales sin ningún tipo de permiso y que se producen en los distintos municipios del departamento, durante el mes de julio.

De otro lado, es necesario señalar que el D.C **Riohacha** y los municipios de **San Juan del Cesar, Dibulla y Fonseca** fueron los que mayor número de reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente presentaron en julio de 2021, lo cual puede obedecer a que son municipios con gran número de población y, por ende, en donde más se puede ocasionar afectaciones al ambiente.

Gráfico No. 18

AFECTACIONES AMBIENTALES POR MUNICIPIOS JULIO 2021



3.2. REPORTE DE COORDENADAS DE LAS QUEJAS AMBIENTALES PARA EL SISTEMA DE INFORMACION GEOGRAFICA DE CORPOGUAJIRA DURANTE EL MES DE JULIO 2021.

Gráfico No. 19





Tabla de Asignación de Coordenadas a las Quejas Ambientales Julio 2021

ITEM	ID_Evento	Municipio	Fecha_ocurrencia	Fecha_registro*	Descripción_evento	Afectación ambiental	lat_geo	lon_geo	lon	lat	Generación
1	1505113	Hotolache	6/07/2021	6/07/2021	ENT-30_2021	Tala	11°39'45.10"V	73°27'31.10"E	11.27.31	73.27.31	Pendiente por atención
2	1505013	El molino	7/03/2021	7/03/2021	ENT-2021	Tala	10°39'35.30"V	73°27'33.18"E	10.39.35	73.27.33	Atendido mediante SAL-1462 del 10/03/2021
3	1505005	Fonsica	7/01/2021	7/01/2021	ENT-58_2021	Residuos sólidos	10°53'10.04"V	73°25'15.45"E	10.53.10	73.25.15	Pendiente por atención
4	1505014	Uribia	10/01/2021	10/01/2021	ENT-2021	Residuos sólidos	11°23'10.00"V	73°25'10.00"E	11.23.10	73.25.10	Atendido mediante SAL-375/SAL-632 del 8/03/2021
5	1505004	Dibulla	10/01/2021	10/01/2021	ENT-238_2021	Minería ilegal	11°51'40.50"V	73°41'21.04"E	11.51.40	73.41.21	Atendido mediante SAL-375/SAL-632 del 8/03/2021
6	15080301	Uribia	10/01/2021	10/01/2021	ENT-241_2021	Residuos sólidos	11°50'22.07"V	73°40'45.70"E	11.50.22	73.40.45	Atendido mediante SAL-375/SAL-632 del 8/03/2021
7	1505021	Riohacha	20/01/2021	20/01/2021	ENT-246_2021	Residuos sólidos	11°14'48.57"V	73°25'42.21"E	11.14.48	73.25.42	Atendido mediante SAL-380 del 8/2/2021
8	1505005	Hotolache	20/01/2021	20/01/2021	ENT-247_2021	Residuos sólidos	11°14'48.57"V	73°25'42.21"E	11.14.48	73.25.42	Atendido mediante SAL-380 del 8/2/2021
9	1505022	Riohacha	20/01/2021	20/01/2021	ENT-250_2021	Residuos sólidos	11°14'33.11"V	73°25'49.43"E	11.14.33	73.25.49	Atendido mediante SAL-380 del 8/2/2021
10	28010301	El molino	21/01/2021	21/01/2021	ENT-275_2021	Intervención de cauce	10°36'80.87"V	73°25'16.28"E	10.36.80	73.25.16	Pendiente por atención
11	1505023	Riohacha	21/01/2021	21/01/2021	ENT-276_2021	Tala	10°37'39.47"V	73°25'32.55"E	10.37.39	73.25.32	Atendido mediante SAL-454 del 15/2/2021
12	28010311	El molino	21/01/2021	22/01/2021	ENT-294_2021	Residuos sólidos	11°11'41.50"V	73°25'41.04"E	11.11.41	73.25.41	Pendiente por atención
13	1505021	Riohacha	21/01/2021	22/01/2021	ENT-295_2021	Tala	11°11'41.50"V	73°25'41.04"E	11.11.41	73.25.41	Pendiente por atención
14	1505021	Riohacha	27/01/2021	27/01/2021	ENT-410_2021	Tala	11°12'50.26"V	73°25'44.18"E	11.12.50	73.25.44	Pendiente por atención
15	15050201	Macitac	28/01/2021	28/01/2021	ENT-456_2021	Contaminación	11°22'48.07"V	73°24'32.09"E	11.22.48	73.24.32	Pendiente por atención
16	15050202	Macitac	28/01/2021	28/01/2021	ENT-457_2021	Ventamientos	11°22'48.07"V	73°24'32.09"E	11.22.48	73.24.32	Pendiente por atención
17	28010312	Villanueva	2/02/2021	2/02/2021	ENT-582_2021	Tala	10°35'27.31"V	73°25'43.77"E	10.35.27	73.25.43	Pendiente por atención
18	15050201	Macitac	3/02/2021	3/02/2021	ENT-583_2021	Emisiones atmosféricas	11°38'28.00"V	73°24'28.00"E	11.38.28	73.24.28	Pendiente por atención
19	15050202	Macitac	3/02/2021	4/02/2021	ENT-584_2021	Ventamientos	11°22'48.07"V	73°24'28.00"E	11.22.48	73.24.28	Pendiente por atención
20	1505043	Riohacha	4/02/2021	4/02/2021	ENT-621_2021	Flora	11°14'34.40"V	73°25'43.07"E	11.14.34	73.25.43	Atendido mediante SAL-1386 del 29/4/2021
21	1505005	Hotolache	4/02/2021	4/02/2021	ENT-622_2021	Tala	11°14'34.40"V	73°25'43.07"E	11.14.34	73.25.43	Pendiente por atención
22	1505006	Distracción	10/02/2021	10/02/2021	ENT-785_2021	Intervención de cauce	10°53'49.97"V	73°25'58.90"E	10.53.49	73.25.58	Pendiente por atención
23	15050204	Dibulla	12/02/2021	12/02/2021	ENT-907_2021	Intervención de cauce	11°13'00.77"V	73°25'42.89"E	11.13.00	73.25.42	Pendiente por atención
24	28010301	San Juan del Cesar	12/02/2021	12/02/2021	ENT-921_2021	Emisiones atmosféricas	10°46'44.90"V	73°25'42.89"E	10.46.44	73.25.42	Atendido mediante SAL-2899 del 5/06/2021
25	1505007	Fonsica	13/02/2021	15/02/2021	ENT-924_2021	Tala	10°46'37.03"V	73°25'45.93"E	10.46.37	73.25.45	Atendido mediante SAL-2899 del 5/06/2021
26	1505010	Dibulla	16/02/2021	16/02/2021	ENT-962_2021	Captación ilegal	10°46'42.43"V	73°25'44.18"E	10.46.42	73.25.44	Pendiente por atención
27	15050201	Dibulla	16/02/2021	16/02/2021	ENT-964_2021	Intervención de cauce	10°46'40.20"V	73°25'42.07"E	10.46.40	73.25.42	Pendiente por atención
28	15050202	Dibulla	16/02/2021	16/02/2021	ENT-965_2021	Fauna	11°10'20.67"V	73°25'42.07"E	11.10.20	73.25.42	Atendido mediante SAL-2327 del 5/06/2021
29	1505002	Dibulla	17/02/2021	17/02/2021	ENT-991_2021	Minería ilegal	11°32'18.29"V	73°25'42.07"E	11.32.18	73.25.42	Atendido mediante SAL-1435 del 6/5/2021
30	1505002	Riohacha	17/02/2021	17/02/2021	ENT-992_2021	Tala	11°15'55.33"V	73°25'44.44"E	11.15.55	73.25.44	Pendiente por atención
31	1505001	Riohacha	17/02/2021	17/02/2021	ENT-993_2021	Tala	11°15'55.33"V	73°25'44.44"E	11.15.55	73.25.44	Pendiente por atención
32	1505002	Riohacha	17/02/2021	17/02/2021	ENT-994_2021	Flora	11°15'55.33"V	73°25'44.44"E	11.15.55	73.25.44	Pendiente por atención
33	1505001	Riohacha	18/02/2021	18/02/2021	ENT-1072_2021	Minería ilegal	11°15'55.33"V	73°25'44.44"E	11.15.55	73.25.44	Pendiente por atención
34	1505002	Riohacha	18/02/2021	18/02/2021	ENT-1073_2021	Tala	11°15'55.33"V	73°25'44.44"E	11.15.55	73.25.44	Pendiente por atención
35	1505003	Riohacha	18/02/2021	18/02/2021	ENT-1074_2021	Flora	11°15'55.33"V	73°25'44.44"E	11.15.55	73.25.44	Pendiente por atención
36	28010301	San Juan del Cesar	24/02/2021	24/02/2021	ENT-1101_2021	Intervención de uso del agua	10°46'23.00"V	73°25'29.30"E	10.46.23	73.25.29	Atendido mediante SAL-713 del 4/3/2021
37	1505024	Uribia	24/02/2021	24/02/2021	ENT-1102_2021	Ventamientos	11°32'18.29"V	73°25'40.92"E	11.32.18	73.25.40	Atendido mediante SAL-1336 del 29/4/2021
38	1505025	Barrancas	24/02/2021	24/02/2021	ENT-1154_2021	Fauna	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
39	1505003	Riohacha	25/02/2021	25/02/2021	ENT-1155_2021	Ventamientos	11°32'18.29"V	73°25'40.97"E	11.32.18	73.25.40	Pendiente por atención
40	1505003	Riohacha	25/02/2021	25/02/2021	ENT-1156_2021	Tala	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
41	1505003	Dibulla	25/02/2021	25/02/2021	ENT-1157_2021	Emisiones atmosféricas	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
42	1505004	Riohacha	25/02/2021	25/02/2021	ENT-1158_2021	Tala	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
43	1505004	Dibulla	25/02/2021	25/02/2021	ENT-1159_2021	Contaminación	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
44	1505005	Riohacha	26/02/2021	26/02/2021	ENT-1160_2021	Fauna	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
45	1505005	Riohacha	26/02/2021	26/02/2021	ENT-1161_2021	Ventamientos	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
46	1505010	Uribia	27/02/2021	03/03/2021	ENT-1162_2021	Tala	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
47	1505011	Uribia	27/02/2021	03/03/2021	ENT-1163_2021	Incendio	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
48	1505012	Uribia	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1164_2021	Contaminación	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
49	1505013	Uribia	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1165_2021	Minería ilegal	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
50	1505014	Uribia	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1166_2021	Tala	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
51	1505015	Uribia	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1167_2021	Incendio	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
52	1505016	Uribia	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1168_2021	Contaminación de aguas	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
53	1505017	Uribia	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1169_2021	Fauna	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
54	1505018	Uribia	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1170_2021	Ventamientos	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
55	1505019	Uribia	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1171_2021	Tala	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
56	1505020	Uribia	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1172_2021	Incendio	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
57	1505021	Uribia	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1173_2021	Contaminación	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
58	1505022	Uribia	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1174_2021	Minería ilegal	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
59	1505023	Uribia	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1175_2021	Tala	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
60	1505024	Uribia	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1176_2021	Flora	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
61	1505025	Distracción	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1177_2021	Incendio	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
62	1505026	Distracción	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1178_2021	Contaminación	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
63	1505027	Distracción	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1179_2021	Minería ilegal	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
64	1505028	Distracción	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1180_2021	Tala	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
65	1505029	Distracción	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1181_2021	Flora	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
66	1505030	Distracción	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1182_2021	Mejoramiento, Ventamientos	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
67	1505031	Distracción	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1183_2021	Tala	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Pendiente por atención
68	28010301	La Jagua del Pilar	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1184_2021	Mejoramiento, Ventamientos	11°14'42.44"V	73°24'16.72"E	11.14.42	73.24.16	Atendido mediante SAL-2811 20/02/2021
69	1505032	La Jagua del Pilar	03/03/2021	03/03/2021	ENT-1185_2021	Tala	11°14'42.44				

4. CONCLUSIONES

- ✓ En términos generales se reporta un total de **168** PQRSD recibidas durante el mes de julio de 2021, en el cual, se observa el 27.98% fue atendida de manera oportuna, el 0.60% de forma extemporánea, el 3.57% reporta con vencimiento de términos legales establecidos y por último un 67.86% aplica para respuestas pendiente dentro de los términos legales establecidos.
- ✓ El área que mayor número de registros asignados presentó fue la Subdirección de Gestión Ambiental, a donde se direccionó un total de **70** PQRSD, logrando una atención del 37% sobre el universo de asuntos de su competencia.
- ✓ Con respecto al análisis general relacionado a los canales de atención durante el mes de julio de 2021, se obtiene que el medio **Virtual** (correo electrónico) fue el canal más utilizado por los distintos grupos de interés de la Corporación para interponer una PQRSD, seguido del canal físico. El canal telefónico también fue bastante utilizado durante el mes de julio mientras que el canal de redes sociales, verbal mientras que el medio de comunicación no presentó reporte durante el periodo del informe.
- ✓ Una vez realizado el análisis de verificación de los registros del mes de julio, se pudo constatar que la Matriz de Trazabilidad correspondiente al área de Subdirección de Autoridad Ambiental no se encontraba actualizada completamente al corte del presente informe debido al alto volumen de requerimientos que le son asignados a esa área en particular lo que dificulta mantener al día las matrices de trazabilidad, información suministrada por la Secretaría Ejecutiva encargada de alimentar las matrices, razón por la cual el número de registros reportados durante el mes de julio difiere un poco con la realidad.
- ✓ Se recibieron **51** Peticiones de interés general y/o particular lo que es equivalente al 41% del total de registros en el mes, se reporta un total de **72** solicitudes diferentes a los derechos de petición, entre las cuales se encontraron solicitudes por donaciones de madera, donaciones de árboles, préstamos del auditorio, acompañamientos, entre otros, los cuales estuvieron representados en el 59%.
- ✓ En lo que respecta a Entes de Control, se encontró que la Corporación registró un total de **16** requerimientos interpuestos por los siguientes Entes de Control: la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República y Fiscalía General de la República también se recibió un requerimiento del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, ASOCARS y de la Cámara de Representantes.
- ✓ En cuanto a las asignaciones de parte de la Oficina de Control Interno se reporta que de acuerdo a la custodia de la información requerida, el 31% de requerimientos recibidos en el mes de julio de 2021 se asignó en forma compartida para la consolidación de las informaciones solicitadas; así mismo, la Subdirección de Autoridad Ambiental recibió el 38% de las asignaciones, la Oficina Asesora de Planeación recibió el 19% de las asignaciones, la Secretaría General y la Oficina

Asesora Jurídica recibieron el 6% para cada área del total de asignaciones de parte de la Oficina de Control Interno.

- ✓ Con relación a la dinámica de atención en lo que respecta a los Entes de Control, Es importante destacar que a 31 de julio de 2021 la Corporación logró la respuesta a **4** requerimientos, obteniendo el 18.75% de cumplimiento de forma oportuna, 6.25% de manera extemporánea, pero con vencimientos en el orden del **25%** y un **50%** de los requerimientos se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- ✓ Es preciso señalar que los Entes de Control prefirieron utilizar el Canal **Virtual** para interponer los requerimientos, lo cual está reflejado en que el 100% de los registros, así mismo se refleja un 100% de los requerimientos correspondieron a solicitudes.
- ✓ Con respecto a las Quejas Ambientales, la Sede Territorial, con **18** asignaciones fue el área que en el mes de julio de 2021 recibió mayor cantidad de reportes por presuntas afectaciones ambientales, seguida por la Subdirección de Autoridad Ambiental con **11** asignaciones.
- ✓ Durante el mes de julio de 2021 todas las áreas involucradas tienen sus registros de Quejas Ambientales en el término de **Pendiente por Atención** generando gran preocupación debido al impacto negativo que ocasiona en el nivel de satisfacción a nuestros grupos de interés.
- ✓ Los canales de información mayormente utilizado por la ciudadanía para interponer Quejas Ambientales fue el canal Virtual con un 45% del total de las quejas recibidas, seguido por el canal Telefónico con un 28% del total, seguido por el canal de Redes Sociales representado en un 10%, finalmente el canal Verbal con un 3% del total recibido durante el mes de julio de 2021.
- ✓ Es necesario manifestar que la **Deforestación de Bosques y Tala Urbana de Árboles**, así como las **Afectaciones Varias** fueron las afectaciones al ecosistema que mayores números de reportes presentaron, convirtiéndose así en las principales dificultades que debe atacarse a fin de garantizar la sostenibilidad ambiental del departamento.
- ✓ El Distrito Capital de **Riohacha** y los municipios de **San Juan del Cesar, Dibulla y Fonseca** fueron los que mayor número de reportes por presuntas afectaciones a los recursos naturales y el ambiente presentaron en julio de 2021, lo cual puede obedecer a que son municipios con gran número de población y, por ende, en donde más se puede ocasionar afectaciones al ambiente.



5. RECOMENDACIONES

Con el objetivo de contribuir al mejor desarrollo de los Procedimientos para la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y atención a las Quejas Ambientales, a continuación, se formularon las siguientes recomendaciones:

- Realizar esfuerzos por fortalecer la gestión institucional en atención a los requerimientos presentados por los diferentes grupos de interés de la Corporación.
- Realizar por parte de la Alta Dirección determinaciones contundentes que lleven a la entidad al fortalecimiento de la capacidad de respuesta de la institución con relación al alto porcentaje de solicitudes y/o requerimientos en el estado Vencidos y Pendiente por Respuesta.
- Solicitar a cada área acciones de respuestas inmediatas a los registros que figuran sin atención, en especial, aquellos que presentan pendientes por respuesta, debido al alto porcentaje de convertirse en PQRSD vencidas.
- Garantizar la logística que permita la atención a las quejas ambientales presentadas por la ciudadanía, lo cual permita dar respuesta documentada e incrementar el índice de satisfacción de los grupos de interés.
- Realizar las actualizaciones permanentes especialmente a los cortes mensuales de las Matrices de Trazabilidad de PQRSD y Quejas Ambientales por parte del Secretaria(o) Ejecutivo de cada área para garantizar la veracidad de los informes presentados a la Alta Dirección.
- Fortalecer la estrategia institucional para hacer frente a las principales problemáticas ambientales denunciadas por la ciudadanía: Tala de Árboles y las Afectaciones Varias del departamento de La Guajira.
- Continuar con las revisiones diarias a la Cuenta Google Drive asignadas a cada área y de ésta manera estar actualizados con los registros que le son cargados diariamente y en caso que se presenten registros que no sean de su competencia remitirlos inmediatamente para evitar traumatismos a la hora de realizar la trazabilidad.

De conformidad con lo establecido en la Ley No. 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, esta información se pone a disposición de nuestros grupos de interés, quienes pueden consultarla en el portal web www.corpoguajira.gov.co

Atentamente,

DAVIANIS PAULINA ACOSTA ÁVILA

Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano