

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL FUNCIONAMIENTO DE LOS CANALES AL SERVICIO DEL CIUDADANO.**

**OBJETO:** Revisar el funcionamiento de los canales de información al servicio del ciudadano.

**FECHA DEL SEGUIMIENTO:** Abril de 2020

**RESPONSABLE:** Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

**DESARROLLO:**

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 dificultando de esta manera la verificación de ciertos canales de información dentro de la corporación como lo es la revisión y actualización del directorio interno con líneas fijas y extensiones de cada área de la Corporación . Sin embargo, se pudo constatar el estado actual de las herramientas de comunicación como son líneas telefónicas, página web, correos electrónicos, redes sociales y personal dispuesto para la atención.

En este sentido se presenta un cuadro ilustrativo en el cual describe el canal y su estado actual de funcionamiento:

**Tabla No. 1**

<b>CANAL DE COMUNICACIÓN</b>	<b>MECANISMO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ESTADO ACTUAL</b>	<b>HORARIO DE ATENCIÓN</b>
<b>Teléfono</b>	Línea telefónica fija en Riohacha – La Guajira	Líneas 7275125, 7274647, 7283518 ext.: 141, 173 – 419 y 7285052 para Laboratorio Ambiental	No es posible realizar la trazabilidad debido a la emergencia sanitaria presentada por el Covid-19, lo cual durante el tiempo del aislamiento preventivo	Lunes a Jueves 8:00 am – 12 m y 14:00 pm - 18:00 pm



**Cra. 7 No 12 - 15**  
**Teléfonos: (5)7273905 Telefax: (5)7273904**  
**www.corpoguajira.gov.co**  
**Laboratorio: (5)7285052 - Fonseca: Teléfonos: (5)7756123**  
**Riohacha - Colombia.**

Líneas Verdes	Línea telefónica fija en Sede Territorial Sur en Fonseca – La Guajira	Línea 7756500	obligatorio todos los funcionarios y/o contratistas se encuentran aplicando el teletrabajo.	Viernes 8:00 am – 4 pm
	Línea Gratuita Nacional de Telefonía Fija	Línea 01 8000 954321		
	Líneas Celular para atención de PQRSD y Quejas Ambientales	Línea 310 6318812	Operando	Habilitadas las 24 horas; no obstante, salvo graves emergencias que ameriten la atención inmediata, los reportes son tramitados en días hábiles en horarios de atención al ciudadano.
	Línea celular para atención de PQRSD y Quejas Ambientales en Sede Territorial Sur en Fonseca – La Guajira	3108980584	Operando	Habilitadas las 24 horas; no obstante, salvo graves emergencias que ameriten la atención inmediata, los reportes son tramitados en días hábiles en horarios de atención al ciudadano.
Virtual	Página Web Institucional	<a href="http://www.corpoguajira.gov.co">www.corpoguajira.gov.co</a>	Operando	Portal habilitado las 24 horas; no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se tramitan los días hábiles en horarios de atención al ciudadano.
	Correo Electrónico Corporativo	servicioalcliente@corpoguajira.gov.co	Operando	El correo electrónico se encuentra habilitado las 24 horas; no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se tramitan los días hábiles en horarios de atención al ciudadano.
	Redes Sociales Corporativas	@Corpoguajira en Facebook, Twitter e Instagram	Operando	Las Redes Sociales Corporativas se encuentran disponibles al público las 24 horas; no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se tramitan los días hábiles en los



				horarios de atención al ciudadano.
Buzón de Mensajes	Buzón de Sugerencias	<b>Sede Principal:</b> Carrera 7 No. 12 – 15 (Riohacha – La Guajira)		No es posible realizar la trazabilidad debido a la emergencia sanitaria presentada por el Covid-19, lo cual durante el tiempo del aislamiento preventivo obligatorio todos los funcionarios y/o contratistas se encuentran aplicando el teletrabajo.
Atención Presencial	Ventanilla Única y Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano	<b>Sede Territorial:</b> Carretera Nacional, Salida a Barrancas (Fonseca – La Guajira)		
Medios de Información Masivos	Medios de Comunicación (Prensa hablada y escrita)	Programa radial ECOGUAJIRA	Operando	Trasmitido de Lunes a Viernes por la emisora Cardenal Estéreo en Frecuencia Modulada 91.7 (Riohacha) y 94.7 (San Juan del Cesar) en horario de 5:00 - 5:30 am



**CONCLUSIONES:**

Realizar campañas en el marco de la Pandemia por Covid-19 que vayan dirigidas a los grupos de interés para promover los canales de información de la Corporación, promoviendo de esta manera la confianza y el mejoramiento de la imagen de la institución y la intención de la misma de resolver las inquietudes, peticiones y quejas por parte de la comunidad.

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](http://www.corpoguajira.gov.co)

Atentamente,



**DAVIANIS PAULINA ACOSTA ÁVILA**

Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

Elaboró: Jair Gnecco



Cra. 7 No 12 - 15  
Teléfonos: (5)7273905 Telefax: (5)7273904  
[www.corpoguajira.gov.co](http://www.corpoguajira.gov.co)  
Laboratorio: (5)7285052 - Fonseca: Teléfonos: (5)7756123  
Riohacha - Colombia.