

## 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:** Diciembre 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 implicó 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, a partir del 16 de junio del presente la Corporación Autónoma Regional de La Guajira, abre nuevamente las puertas de las sedes ubicadas en Riohacha (sede principal y laboratorio ambiental). La atención al público se hará bajo el cumplimiento estricto del protocolo de bioseguridad diseñado por la entidad garantizando las medidas de protección tanto para visitantes como para sus colaboradores.

En el horario de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. los usuarios podrán acceder a los servicios habilitados para la atención presencial: recibo de correspondencia, entrega de salvoconductos para la movilización de especímenes y recepción de PQRSD.

Adicionalmente, desde la Dirección general se impartió la instrucción que la coordinación financiera y la oficina jurídica atenderán asuntos que no se puedan realizar de manera virtual, exclusivamente a usuarios que hayan solicitado cita a través de los correos [secretaria.financiera@corpoguajira.gov.co](mailto:secretaria.financiera@corpoguajira.gov.co) y [secretaria.juridica@corpoguajira.gov.co](mailto:secretaria.juridica@corpoguajira.gov.co). Por su parte, la sede territorial del sur ubicada en Fonseca, seguirá prestando sus servicios de manera virtual.



Una vez sustentado lo anterior, debido a que la mayoría de los funcionarios y/o contratistas están el modo Teletrabajo solamente 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 Descripción General**

CANAL DE COMUNICACIÓN	MECANISMO	DESCRIPCIÓN	ESTADO ACTUAL	HORARIO DE ATENCIÓN
Teléfono	Línea telefónica fija en Riohacha – La Guajira	Líneas 7275125, 7274647, 7283518 ext.: 141, 173 – 419 y 7285052 para Laboratorio Ambiental	Operando	<b>Horario Habitual:</b> Lunes a Jueves 8:00 a.m a 12:00m y Viernes 8:00 a.m a 4:00 p.m <b>Horario estipulado debido a la Emergencia Sanitaria por el Covid-19 a partir del 16 de Junio del año 2020</b> Lunes a Viernes 8:00 am – 11: 30 a.m
	Línea telefónica fija en Sede Territorial Sur en Fonseca – La Guajira	Línea 7756500	Fuera de servicio	
	Línea Gratuita Nacional de Telefonía Fija	Línea 01 8000 954321	Operando	
Líneas Verdes	Líneas Celular para atención de PQRSD y Quejas Ambientales	Líneas 310 6318812 318 5858383	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.
		Líneas 3106581142 3016008352	Deshabilitadas	
	Línea celular para atención de PQRSD y Quejas Ambientales en Sede Territorial Sur en Fonseca – La Guajira	Línea 3108980584	Operando	
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.
<b>Buzón de Mensajes</b>	Buzón de Sugerencias	<b>Sede Principal:</b> Carrera 7 No. 12 – 15 (Riohacha – La Guajira) <b>Sede Territorial:</b> Carretera Nacional, Salida a Barrancas (Fonseca – La Guajira)	Operando	Dispuesto en la recepción solamente de la Sede Principal para ser utilizado en el nuevo horario de atención al público establecido a partir del 16 de Junio del año en curso. La Sede Territorial solamente tiene atención de manera virtual.
<b>Atención Presencial</b>	Ventanilla Única y Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano			
<b>Medios de Información Masivos</b>	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 Emergencia Sanitaria 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.
- Solicitar reparación de la línea fija 7756500 en la Sede Territorial Sur debido al que al momento de hacer la verificación del funcionamiento de la misma presenta falla de conexión y de acuerdo a comunicación con el personal y directivo de la misma manifestaron que el hurto de cables telefónicos es constante, por tal motivo la línea fija permanece casi siempre fuera de servicio.
- Las líneas 3106581142 y 3016008352 se encuentran deshabilitadas al momento de la verificación para el presente informe debido a problemas de cobertura con el operador correspondiente, una vez sea subsanado el inconveniente se procederá a reincorporar las líneas para que el grupo de interés externo de la Corporación pueda manifestar sus inquietudes, dudas y peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD).

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

