

**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:** Marzo de 2021.

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

**DESARROLLO:**

En el ejercicio del seguimiento al funcionamiento de los canales de información dispuestos al servicio de la ciudadanía, el 31 de Marzo de 2021 se realizaron diferentes pruebas con el propósito de verificar su correcta operación; en este sentido, se pudo constatar el estado actual de cada herramienta de comunicación como son líneas telefónicas, buzón de sugerencias, página web, correos electrónicos, redes sociales y personal dispuesto para la atención como se puede constatar en la siguiente tabla general:

**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, 7286778, 7271341 ext.: 141, 173 – 419 y 7285052 para Laboratorio Ambiental	Operando	<p><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</p> <p><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</p>
	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 3106581142 3185858383	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	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.
Buzón de Mensajes	Buzón de Sugerencias	<b>Sede Principal:</b> Carrera 7 No. 12 – 15 (Riobacha – La Guajira) <b>Sede Territorial:</b> Carretera Nacional, Salida a Barrancas (Fonseca – La Guajira)	Operando Sede Principal	Dispuesto en la recepción solamente de la Sede Principal de la Corporación 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.
Atención Presencial	Ventanilla Única y Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano			
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 (Riobacha) y 94.7 (San Juan del Cesar) en horario de 5:00 - 5:30 am

A continuación, se presenta información específica relacionada con el seguimiento realizado a cada canal de comunicación habilitado por la Corporación:



**Tabla No. 2 - Teléfono Fijo**

LÍNEA	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO	ESTADO ACTUAL
7275125	Sede principal	Durante el seguimiento se detectó que esta línea se encuentra conectada al commutador principal donde funciona correctamente y es atendido en forma oportuna.	Operando con normalidad
7286778	Sede principal	Esta línea se encuentra conectada al commutador principal funcionando correctamente; así mismo, se encontró atención cordial y oportuna.	Operando con normalidad
7271341	Sede principal	Esta línea se encuentra conectada al commutador principal funcionando correctamente; así mismo, se encontró atención cordial y oportuna..	Operando con normalidad
7285052	Laboratorio Ambiental	De acuerdo con el reporte entregado por la funcionaria Lianis Charris, esta línea se encuentra funcionando	Operando con normalidad
7756500	Sede Territorial Sur	Al igual que en los anteriores seguimientos, esta línea figura fuera de servicio.	<b>Fuera de Servicio</b>
01 8000 954321	Línea Gratuita Nacional ubicada en la sede principal	Esta línea se encuentra conectada al commutador principal funcionando correctamente	Operando con normalidad

**Tabla No. 3 - Líneas Verdes**

LÍNEA	OPERADOR DE TELEFONÍA	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO	ESTADO ACTUAL	OBSERVACIÓN
310 6581142	Claro	Al momento de realizar las se evidenció su normal funcionamiento.	Operando con normalidad	Números asignados al área de vigilancia de la Corporación para recepcionar quejas ambientales, sin embargo, son casi nulas las que se reciben por éstos canales
318 5858383	Movistar	Al momento de realizar las pruebas se evidenció su normal funcionamiento.	Operando con normalidad	
3106318812	Claro	Durante la prueba realizada no se encontraron inconvenientes en su operación.	Operando con normalidad	
3108980584 (Sede Territorial Sur Fonseca)	Claro	Funcionando con normalidad al momento de realizar el seguimiento de verificación	Operando con normalidad	



**Tabla No. 4 – Página Web Institucional**

PORTAL WEB	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO	ESTADO ACTUAL	RECOMENDACIÓN
http://corpoguajira.gov.co/wp/	En la revisión realizada se encontró que la página web de la Corporación presenta un diseño obsoleto con mucha información desactualizada y con algunos enlaces que no permiten el acceso como por ejemplo el link PERS GUAJIRA.	Operando con normalidad	La página web debe ser más dinámica, práctica y mantener actualización permanente

**Tabla No. 5 – Correo Electrónico Corporativo**

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO	ESTADO ACTUAL	OBSERVACIÓN
servicioalcliente@corpoguajira.gov.co	La dirección electrónica se encuentra funcionando en custodia del encargado de la Ventanilla Única.	Operando con normalidad	El correo electrónico <a href="mailto:servicioalcliente@corpoguajira.gov.co">servicioalcliente@corpoguajira.gov.co</a> se encuentra habilitado las 24 horas al servicio de la ciudadanía y <a href="mailto:oficinajuridica@corpoguajira.gov.co">oficinajuridica@corpoguajira.gov.co</a> está habilitada al público sólo para notificaciones judiciales; no obstante, los requerimientos registrados por este canal comunicativo se tramitan los días hábiles en horarios de atención al ciudadano.
oficinajuridica@corpoguajira.gov.co	Esta dirección electrónica se encuentra a cargo del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica.	Operando con normalidad	Igualmente, cada funcionario de la Corporación tiene a su cargo un correo electrónico institucional que es usado para los fines institucionales.

**Tabla No. 6 – Redes Sociales Corporativas.**

CUENTA SOCIAL	RED SOCIAL	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO	ESTADO ACTUAL
@Corpoguajira	Twitter	Se han venido publicando las acciones noticiosas y gestión desarrollada por la Corporación.	Operando con normalidad
	Instagram		Operando con normalidad
	Facebook		Operando con normalidad

**Tabla No. 7 – Buzón de Sugerencias**

UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO	ESTADO ACTUAL
Primer Piso de la Sede principal	Durante el seguimiento no se percibieron documentos en el buzón de sugerencias.	Operando con normalidad, pero con muy poca utilización por parte de los ciudadanos.



**RECOMENDACIONES:**

- ✓ Realizar seguimiento a la solicitud interpuesta por el funcionario Jorge Guzmán, en la cual, mediante radicado No. 443321000142052 se reportó a Telecom la falla en la línea fija 7756500 asignada a la Sede Territorial Sur. Dicha información fue suministrada mediante circular interna INT- 548 enviada por Secretaría General en respuesta a Memorando INT- 496 enviado por la Alta Dirección.
- ✓ Igualmente, es necesario revisar la operación de las líneas móviles 3106581142, 3185858383 y debido a la poca utilidad que se evidencia en la recepción de las Quejas Ambientales a través de este canal de comunicación.
- ✓ Realizar actualización de las Líneas Verdes en las distintas Redes Sociales Corporativas.
- ✓ Por último, es necesario revisar el diseño, contenido y actualización de la página web, de tal forma que se haga más práctica y amigable con el usuario común.

Atentamente,



**DAVIANIS PAULINA ACOSTA ÁVILA**

Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

**Elaboró:** Jair Gnecco.

