

## 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:** Junio 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 6 de julio 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	<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</b> Lunes a Viernes 8:00 am – 11: 30 a.m
	Línea telefónica fija en Sede Territorial Sur en Fonseca – La Guajira	Línea 7756500	Pendiente por Verificación	
	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	La línea 3106318812 se encuentra fuera de servicio	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 PQRS y Quejas Ambientales en Sede Territorial Sur en Fonseca – La Guajira	Línea 3108980584	Fuera de servicio	
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) <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 (Riohacha) 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:



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.

**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 conmutador principal donde funciona correctamente y es atendido en forma oportuna.	Operando con normalidad
7286778	Sede principal	Esta línea se encuentra conectada al conmutador principal funcionando correctamente; así mismo, se encontró atención cordial y oportuna.	Operando con normalidad
7271341	Sede principal	Esta línea se encuentra conectada al conmutador principal funcionando correctamente; así mismo, se encontró atención cordial y oportuna..	Operando con normalidad
7274647	Sede principal	Esta línea se encuentra conectada al conmutador 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 Victoria Caballero, esta línea se encuentra funcionando	Operando con normalidad
7756500	Sede Territorial Sur	De acuerdo a reporte presentado por el compañero Brady Daza, durante el primer trimestre el personal de Movistar se acercó a las instalaciones de la sede y procedieron a realizar mantenimiento a la línea, quedando pendiente la verificación del correcto funcionamiento debido a que el aparato se encuentra en una oficina que se encuentra bajo llave, y como actualmente el trabajo presencial se encuentra limitado por el tema de la Emergencia Sanitaria decretada a nivel nacional, no ha sido posible la verificación del óptimo funcionamiento de la línea telefónica	Pendiente por verificación
01 8000 954321	Línea Gratuita Nacional ubicada en la sede principal	Esta línea se encuentra conectada al conmutador 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 se evidenció su normal funcionamiento.	Operando con normalidad	
3106318812	Claro	Se realizó seguimiento al funcionamiento de la línea, la cual se encuentra fuera de servicio debido a un daño en el equipo.	Fuera de Servicio	Durante la prueba realizada se pudo evidenciar que la línea se encontraba apagada, al solicitar a la persona encargada un reporte manifestó que el equipo móvil se encuentra dañado debido a que no carga y que se comunicaría con la persona encargada para la solución del inconveniente.
3108980584 (Sede Territorial Sur Fonseca)	Claro	Se procedió con la verificación del funcionamiento arrojando que el número móvil se encuentra fuera de servicio y al consultar con la persona encargada manifestó que se presentó daño en el equipo.	Fuera de Servicio	En comunicación con la Dra. Estela Freyle, Directora de la Territorial Sur manifiesta que iba a proceder a la compra del equipo por el concepto de caja menor, pero que actualmente se encontraban modificaciones a las instalaciones de la sede y una vez culminen los trabajos se procedería a la adquisición del móvil.

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

PORTAL WEB	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO	ESTADO ACTUAL	RECOMENDACIÓN
<a href="http://corpoguajira.gov.co/wp/">http://corpoguajira.gov.co/wp/</a>	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, practica y mantener actualización permanente

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

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO	ESTADO ACTUAL	OBSERVACIÓN
<a href="mailto:servicioalcliente@corpoguajira.gov.co">servicioalcliente@corpoguajira.gov.co</a>	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.  Igualmente, cada funcionario de la Corporación tiene a su cargo un correo electrónico institucional que es usado para los fines institucionales.
<a href="mailto:oficinajuridica@corpoguajira.gov.co">oficinajuridica@corpoguajira.gov.co</a>	Esta dirección electrónica se encuentra a cargo del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica.	Operando con normalidad	

**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**

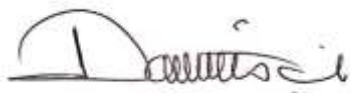
UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO	ESTADO ACTUAL
Primer Piso de la Sede principal	Durante el seguimiento se percibieron documentos en el buzón de sugerencias.	Operando con normalidad.



#### RECOMENDACIONES:

- ✓ Realizar seguimiento a la compra del equipo móvil y a la verificación del funcionamiento de la línea fija para la sede Territorial Sur debido a que se está recepcionando las quejas ambientales mediante los números celulares personales de los funcionarios de la sede ocasionando confusión a los distintos grupos de interés del sur del Departamento que quieren presentar alguna solicitud o queja ambiental y los números presentados en los distintos canales de atención de la Corporación no funcionan correctamente. En el primer trimestre de 2021 se reportó la falla en la línea fija y personal de Movistar realizó mantenimiento a la misma, pero no se ha podido verificar el funcionamiento.
- ✓ 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 seguimiento a la reparación o compra del equipo correspondiente a la línea 3106318812 asignada a la sede central.
- ✓ Realizar revisión de las extensiones de las distintas áreas de la Corporación debido a que persiste la falla en la extensión de Secretaria General (ext.121) y la extensión correspondiente al compañero Tulio Fonseca (ext.174) al momento de tratar de comunicarse con ellos no ingresa la llamada a las líneas de acuerdo a información suministrada por Mileidis Pushaina (vigilante de recepción). La presente falla fue reportada en el primer informe de seguimiento de los canales correspondiente al primer trimestre del 2021 y actualmente persiste el inconveniente.
- ✓ Al conocer las observaciones encontradas en el funcionamiento de los canales de atención, se solicita realizar una verificación de la información y su respectiva consolidación y corrección de fallas presentadas para así realizar la actualización correspondiente en la información divulgada en redes sociales, página web y medios masivos con la finalidad de brindar información correcta y aumentar el nivel de satisfacción de nuestros grupos de interés.

Atentamente,



**DAVIANIS PAULINA ACOSTA ÁVILA**

Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano



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.