

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: Septiembre 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 8 de octubre 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 6057275125, 6057274647, 6057286778, 6057271341, ext.: 141, 173 – 419 y 6057285052 para Laboratorio Ambiental	Operando Fuera de servicio	<p>Horario Habitual: Lunes a Jueves 8:00 a.m a 12:00m y Viernes 8:00 a.m a 4:00 p.m</p> <p>Horario estipulado debido a la Emergencia Sanitaria por el Covid-19 Lunes a Viernes 8:00 am – 11: 30 a.m</p>
	Línea telefónica fija en Sede Territorial Sur en Fonseca – La Guajira	Línea 6057756500	Pendiente por Verificación	
	Línea celular para Facturación y Cartera	Línea 3145416958	Operando	
	Línea Gratuita Nacional de Telefonía Fija	Línea 01 8000 954321	Operando	
Líneas Verdes	Líneas Celular para atención de PQRSD y Quejas Ambientales		Fuera de servicio	Habilitadas las 24 horas; no obstante, salvo graves emergencias que ameriten la



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 3106318812 3106581142 3185858383		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	Fuera de servicio	
Virtual	Página Web Institucional	www.corpoguajira.gov.co	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	Sede Principal: Carrera 7 No. 12 – 15 (Riobacha – La Guajira) Sede Territorial: 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	OBSERVACIÓN
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	A través de la Resolución CRC5826 de 2019 a partir del 1 de septiembre cambia la marcación nacional y al momento del seguimiento solo ingresa llamadas procedente de líneas fijas
7286778	Sede principal	Al momento de verificación y después de múltiples intentos, la llamada no ingresa.	Fuera de Servicio	A través de la Resolución CRC5826 de 2019 a partir del 1 de septiembre cambia la marcación nacional y al momento del seguimiento solo ingresa llamadas procedente de líneas fijas
7271341	Sede principal	Se realizaron distintos intentos a diferentes horas y la llamada no ingresa.	Fuera de Servicio	A través de la Resolución CRC5826 de 2019 a partir del 1 de septiembre cambia la marcación nacional y al momento del seguimiento solo ingresa llamadas procedente de líneas fijas
7274647	Sede principal	Esta línea se encuentra conectada al conmutador principal funcionando correctamente; así mismo, se encontró atención cordial y oportuna.	Operando con normalidad	A través de la Resolución CRC5826 de 2019 a partir del 1 de septiembre cambia la marcación nacional y al momento del seguimiento solo ingresa llamadas procedente de líneas fijas
7285052	Laboratorio Ambiental	De acuerdo con el reporte entregado por la funcionaria Victoria Caballero, esta línea se encuentra funcionando	Operando con normalidad	A través de la Resolución CRC5826 de 2019 a partir del 1 de septiembre cambia la marcación nacional y al momento del seguimiento solo ingresa llamadas procedente de líneas fijas



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 la verificación del funcionamiento se evidenció que se encuentra fuera de servicio.	Fuera de Servicio	Números asignados al área de vigilancia de la Corporación para recepcionar quejas ambientales, sin embargo, al solicitar reporte a los mismos manifestaron que los equipos se encontraban en poder de la persona encargada para realizar los arreglos a los móviles.
318 5858383	Movistar	Al momento de realizar la verificación del funcionamiento se evidenció que se encuentra fuera de servicio.	Fuera de Servicio	
3106318812	Claro		Fuera de Servicio	



		Se realizó seguimiento al funcionamiento de la línea, la cual se encuentra fuera de servicio debido a un daño en el equipo.		
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 realizó la compra del equipo por el concepto de caja menor, pero que el chip corporativo se encontraba dañado y solicitó reposición del mismo a lo que no ha tenido respuesta favorable debido a que el encargado de suministrar la reposición se encuentra incapacitado.
3145416958	Claro	Se verificó el funcionamiento de la línea arrojando resultado favorable.	Operando	Al momento de la verificación se presentó demoras para ingresar la llamada

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 servicioalcliente@corpoguajira.gov.co se encuentra habilitado las 24 horas al servicio de la ciudadanía y oficinajuridica@corpoguajira.gov.co 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.



RECOMENDACIONES:

- ✓ Realizar seguimiento a la reposición del chip corporativo 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, solicitar pronta solución a los arreglos de los equipos correspondiente a las líneas móviles 3106581142, 3185858383 y 3106318812 debido a que actualmente la Corporación no cuenta con las Líneas Verdes al servicio de la comunidad ocasionando traumatismos en la recepción de las PQRSD y Quejas Ambientales a través de estos canales de comunicación.
- ✓ Realizar revisión general del funcionamiento de todos los canales de atención al servicio de los distintos grupos de interés y reportar detalladamente tanto a la Alta Dirección como a la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano de los números tanto celular como de línea fija con sus respectivas extensiones quedan habilitadas para un mejor seguimiento en futuros reportes y divulgación interna y externa.
- ✓ Realizar revisión a las líneas fijas debido a que solo ingresan llamadas que sean de líneas fijas quedando restringidas aquellas llamadas que ingresen de líneas móviles.
- ✓ 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,

JUAN JOSE PEÑARANDA ARREGOCES

Asesor de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano



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