



## 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:** Primer trimestre de 2022.

**RESPONSABLE:** Asesor 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 4 de abril de 2022 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
<b>Teléfono</b>	Línea telefónica fija en Riohacha – La Guajira	Líneas 6057275125, 6057274647, 6057286778, 6057271341, ext.: 141, 173 – 419 y 6057285052 para Laboratorio Ambiental	Operando	<b>Horario Habitual:</b> Lunes a Jueves 8:00 a.m a 12:00m y 2:00 pm a 6:00 pm Viernes 8:00 a.m a 4:00 p.m
	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	
<b>Líneas Verdes</b>	Líneas Celular para atención de PQRSD y Quejas Ambientales	Líneas 311 6865392 311 6353704 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.



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.

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.
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	Trasmisión 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:



**Tabla No. 2 - Teléfono Fijo**

LÍNEA	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO	ESTADO ACTUAL	OBSERVACIÓN
6057275125	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
6057286778	Sede principal	Al momento de verificación funciona con normalidad.	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
6057271341	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
6057274647	Sede principal	Al momento de verificación funciona con normalidad.	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
6057285052	Laboratorio Ambiental	De acuerdo con el reporte entregado por el funcionario Jaiker Gómez, 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
6057756500	Sede Territorial Sur	De acuerdo al reporte presentado por el compañero Brady Daza, durante el cuarto trimestre del año 2020 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	Pendiente por verificación	



		funcionamiento debido a que el aparato se encuentra en una oficina asignada a la secretaria que se encuentra bajo llave, y como actualmente el trabajo presencial se encuentra limitado debido a la Emergencia Sanitaria decretada a nivel nacional, no ha sido posible la verificación del óptimo funcionamiento de la línea telefónica		
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 y Facturación y Cartera**

LÍNEA	OPERADOR DE TELEFONÍA	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO	ESTADO ACTUAL	OBSERVACIÓN
3116353704	Claro	Al momento de realizar la verificación del funcionamiento se evidenció que se encuentra funcionando con normalidad.	Operando con normalidad	Números asignados al área de vigilancia de la Corporación para recepcionar quejas ambientales
318 5858383	Claro	Al momento de realizar la verificación del funcionamiento se evidenció que se encuentra en óptimo funcionamiento.	Operando con normalidad	
3116865392	Claro	Se realizó seguimiento al funcionamiento de la línea, la cual se encuentra funcionando con normalidad.	Operando con normalidad	
3145416958 (Línea Facturación y Cartera)	Claro	Se verificó el funcionamiento de la línea arrojando resultado favorable.	Operando con normalidad	

**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, 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.  Igualmente, cada funcionario de la Corporación tiene a su cargo un correo electrónico institucional que es usado para los fines institucionales.
oficinajuridica@corpoguajira.gov.co	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 no se percibieron documentos en el buzón de sugerencias.	Operando con normalidad.



### RECOMENDACIONES:

- ✓ Realizar seguimiento a la verificación del funcionamiento de la línea fija 6057756500 asignada a 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.
- ✓ Realizar revisión general por parte de Secretaria General de todas las extensiones telefónicas asignadas a las distintas áreas de la Corporación, debido a que al momento de verificar el funcionamiento de las mismas con la persona encargada de portería Mileidis Pushaina (Vigilante) reportó que hay varias extensiones (Subdirección Autoridad Ambiental, Grupo de Educación Ambiental, Atención al Ciudadano) que al momento de comunicarse presentan fallas ocasionando inconvenientes al momento de autorización de ingreso y/o atención de alguna persona. Por tal motivo, se hace reiteración de la pronta atención y reporte 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 que quedarán habilitadas para un mejor seguimiento en futuros reportes y divulgación interna y externa.
- ✓ Realizar revisión del link de la página web de la Corporación debido a que al momento de ingresar arroja error en el resultado (PERS GUAJIRA).
- ✓ 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 JOSÉ PEÑARANDA ARREGOCES**

Asesor de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano

