

## 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   |
|-----------------------|---|---|----------------------------|---|
| Teléfono              | 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<br>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                   |   |
| Líneas Verdes         | Líneas Celular para atención de PQRSD y Quejas Ambientales            | Líneas 311 6865392<br>311 6353704<br>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. |



|                                      |  |  |                            |   |
|--------------------------------------|--|--|----------------------------|---|
| <b>Virtual</b>                       | 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)<br><b>Sede Territorial:</b> Carretera Nacional, Salida a Barrancas (Fonseca – La Guajira) | Operando<br>Sede Principal | Dispuesto en la recepción solamente de la Sede Principal de la Corporación.   |
| <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   |

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 secretaría 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<br>(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   |
|--------------------------------|--|-------------------------|---|
| 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. |



**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 Secretaría 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 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](http://www.corpoguajira.gov.co)  
Laboratorio: (5)7285052 - Fonseca: Teléfonos: (5)7756123  
Ríohacha - Colombia.