



Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-09	18	04	2023

TABLA

Contenido

1	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	3
1.2	VISIÓN	3
1.3	OBJETIVO CORPORATIVOS	3
2	ORGANIGRAMA	4
3	ALCANCE	5
4	DEFINICIONES	6
5	PETICIONES PRESENTADAS POR ENTES DE CONTROL	8
6	TÉRMINOS PARA RESOLVER SOLICITUDES A LOS USUARIOS Y/O CIUDADANOS	9
6.1	PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO	10
6.2	DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.	10
6.3	PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS	10
6.4	ATENCIÓN PRIORITARIA	11
6.5	FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA	11
6.6	ORGANIZACIÓN PARA EL TRÁMITE INTERNO Y DECISIÓN DE LAS PETICIONES.	11
6.7	ANÓNIMO	12
6.8	FALTA DISCIPLINARIA	12
6.9	TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN PQR	12
6.9.1	PETICIONES REALIZADAS POR MEDIOS IMPRESOS: VERIFICAR QUE CONTenga LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN EL ARTÍCULO 16 DE LA LEY 1755 DE 2015.	13
6.9.2	PETICIONES REALIZADAS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS	13
6.9.3	PETICIONES REALIZADAS VERBALMENTE POR CANALES TELEFÓNICOS O PRESENCIALES	13
7	CARTA DE TRATO DIGNO AL SERVICIO	14
8	CANALES DE ATENCION	16
8.1	CANAL TELEFONICO, LINEA DIRECTA	16
8.2	CANALES VIRTUALES	16
8.3	CANAL DE ATENCION PRESENCIAL	17



Procedimiento Admisión PQRSDF						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDF	V-09	18	04	2023

8.4	ATENCIÓN EN SERVICIO PREFERENCIAL	18
8.5	ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL	19
8.6	ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.....	20
8.7	ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA / PERSONAS DIVERSAMENTE HABLES	20
8.8	ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA.....	21
8.9	LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL IMPLICA LA DISMINUCIÓN DE ALGUNOS DE LOS SENTIDOS.....	21
8.10	ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES	22
8.11	ATENCIÓN A MUJERES EN EMBARAZO O CON NIÑOS DE BRAZOS..	22
8.12	ATENCIÓN A PERSONAS CON PROBLEMAS DE SEGURIDAD O PROTECCIÓN.....	22
8.13	ATENCIÓN A PERSONAS CON ENFERMEDADES TERMINALES O CATASTRÓFICAS	22
8.14	ATENCIÓN A INFANTES, NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES PERSONAS CON ENFERMEDADES TERMINALES O CATASTRÓFICAS.....	22
8.15	ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA	23
8.16	ATENCIÓN A ETNIAS	23
8.17	ATENCIÓN A VÍCTIMAS	24
8.18	ATENCIÓN A POBLACIÓN LGBTI	25
9	SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF RADICADAS.....	26
10	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	27
10.1	ATENCIÓN PRESENCIAL.....	27
10.2	ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	28
10.3	ATENCIÓN VIRTUAL	30
11	ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO	30
12	RESPONSABLES	31
13	RESPONSABILIDADES	31
14	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	31
15	CONTROL DE CAMBIOS	33
16	ANEXOS.....	33



Procedimiento Admisión PQRSDF						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDF	V-09	18	04	2023

1 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

1.1 MISIÓN

Administrar y proteger el patrimonio ecológico y ambiental de su jurisdicción, ejerciendo el rol de autoridad ambiental, a fin de asegurar bienes y servicios para el desarrollo sostenible de la región y la nación, conforme al marco normativo, políticas nacionales y características propias del territorio, con participación social, talento humano competente y comprometido y criterios de calidad.

1.2 VISIÓN

La jurisdicción de la Corporación Autónoma Regional del Guavio, en el 2023 será un territorio reconocido por su productividad y competitividad en un marco de Desarrollo Sostenible, integral y armónico; con procesos de manejo y la administración corresponsable, eficiente, participativa e incidentes; con un ordenamiento territorial que reconoce como determinantes la protección y conservación del patrimonio natural y ambiental.

1.3 OBJETIVO CORPORATIVOS

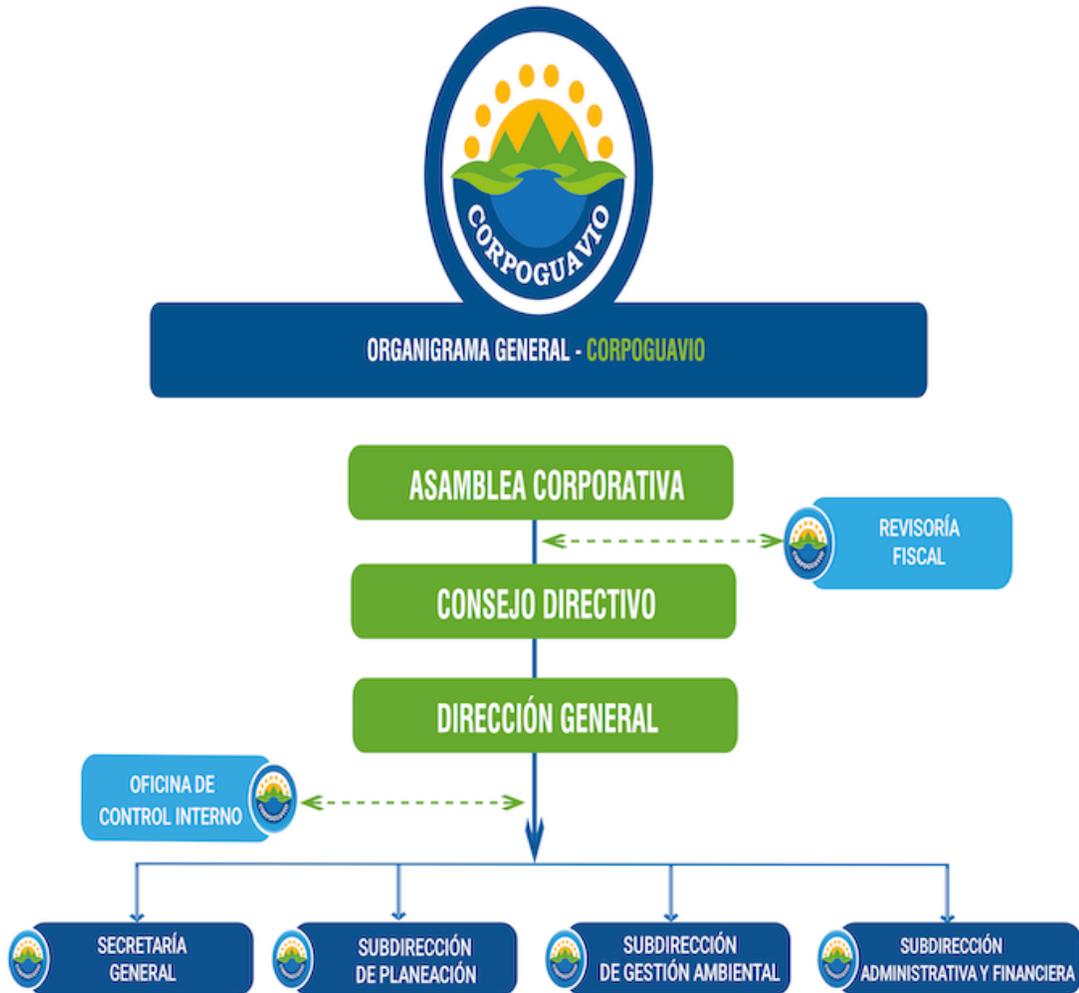
- Fortalecer la gobernabilidad ambiental para el manejo integral de lo permisivo y sancionatorio, evaluación, seguimiento y control ambiental.
- Fortalecer la participación ciudadana en la gestión ambiental a través de la sensibilización y capacitación para el fortalecimiento de las competencias de los diferentes actores de la jurisdicción de CORPOGUAVIO.
- Realizar la evaluación, seguimiento y control al estado de ejecución de los instrumentos de planeación estratégica de la Corporación, como el Plan de Gestión Ambiental Regional "PGAR" 2013-2023, el Plan de Acción del período correspondiente, Planes Operativos Anuales de Inversión y demás instrumentos que permitan asegurar el cumplimiento de los objetivos regionales e institucionales propuestos.
- Constituir el Sistema Integrado de Gestión y Control "SIGYCO" como una herramienta estratégica de gerenciamiento, evaluación y control que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad, ambiente, seguridad y salud de los trabajadores y satisfacción social.
- Cumplir con lo dispuesto por la política integrada de gestión.



Somos VIDA
Todos **Confianza**
Desarrollo

Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-09	18	04	2023

2 ORGANIGRAMA





Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-09	18	04	2023

3 ALCANCE

Inicia con la recepción de las solicitudes y/o tramites ambientales radicados mediante los canales presenciales y no presenciales dispuestos por CORPOGUAVIO, posteriormente se realiza la verificación de la documentación, para así realizar el direccionamiento al área correspondiente.

Teniendo en cuenta el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 - Modificado por el art. 1, Ley 2080 de 2021, se establece los derechos de las personas ante las Autoridades de la siguiente manera:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.



Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-09	18	04	2023

8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.
10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.
11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

4 DEFINICIONES

TÉRMINO	DEFINICIÓN
PETICIÓN O DERECHO DE PETICIÓN	Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de estas. Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Solicitud que hace una persona “natural o jurídica” o comunidad frente a una situación específica que afecta al público, surge de la necesidad de protección del bien común y el interés general. Este tipo de petición se debe resolver dentro de un término de 15 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma. (Art. 14 Ley 1437 de 2011-Ley 1755 de 2015)
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Solicitud que hace una persona “natural o jurídica” frente a una situación particular que la afecta directamente o que entregue información que se refiere a sí misma. Este tipo de petición se debe resolver dentro de un término de 15 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de esta. (Art. 14 Ley 1437 de 2011-Ley 1755 de 2015)
SOLICITUD DE	Peticiones de personas naturales o jurídicas, con el



Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-09	18	04	2023

TÉRMINO	DEFINICIÓN
INFORMACIÓN	<p>propósito de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y/o sobre la información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle dentro de su función administrativa.</p> <p>Este tipo de petición se debe resolver dentro de un término de 10 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de esta. (Art. 14, Núm. 1, Ley 1437 de 2011 – Ley 1755 de 2015).</p>
PETICIONES DE DOCUMENTOS (COPIAS)	<p>Peticiones que formulan personas naturales o jurídicas con el objetivo de tener acceso a los documentos que reposan en la entidad.</p> <p>Este tipo de petición se debe resolver dentro de un término de 10 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de esta. (Art. 14, Núm. 1, Ley 1437 de 2011-Ley 1755 de 2015).</p>
CONSULTA.	<p>Cualquier petición dirigida a la entidad en busca de orientación, consejo o punto de vista de acuerdo con las competencias de esta.</p> <p>Este tipo de petición se debe resolver dentro de un término de 30 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de esta. (Art. 14, Núm. 2, Ley 1437 de 2011-Ley 1755 de 2015).</p>
PETICIÓN EN CUMPLIMIENTO DE UN DEBER LEGAL	<p>Peticiones de una persona natural o jurídica dirigida a la entidad en busca de atender un mandato legal, relacionado con la misión de administrar los recursos naturales renovables y el medio ambiente y en ejercicio de la función de máxima de autoridad ambiental.</p> <p>Este tipo de petición se debe resolver dentro de un término de 15 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de esta. (Art. 14 Ley 1437 de 2011-Ley 1755 de 2015)</p>
QUEJA	<p>Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal.</p>
QUEJA AMBIENTAL	<p>Es la presunta infracción ambiental por violación de una norma o por haber causado un daño a los recursos naturales Renovables.</p> <p>Este tipo de petición se debe resolver dentro de un término de 15 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de esta.</p>

Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-09	18	04	2023

TÉRMINO	DEFINICIÓN
	(Art. 14 Ley 1437 de 2011 – Ley 1755 de 2015).
RECLAMO	Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. Este tipo de petición se debe resolver dentro de un término de 15 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de esta. (Art. 14 Ley 1437 de 2011-Ley 1755 de 2015)
SUGERENCIA	Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la Corporación Regional del Guavio “Corpoguavio”, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.
DENUNCIA:	Es un mecanismo a través del cual los ciudadanos pueden poner en conocimiento la ocurrencia de una irregularidad o una falta cometida por cualquiera de los empleados de la Entidad.
FELICITACIONES:	Manifestación a una persona de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable.

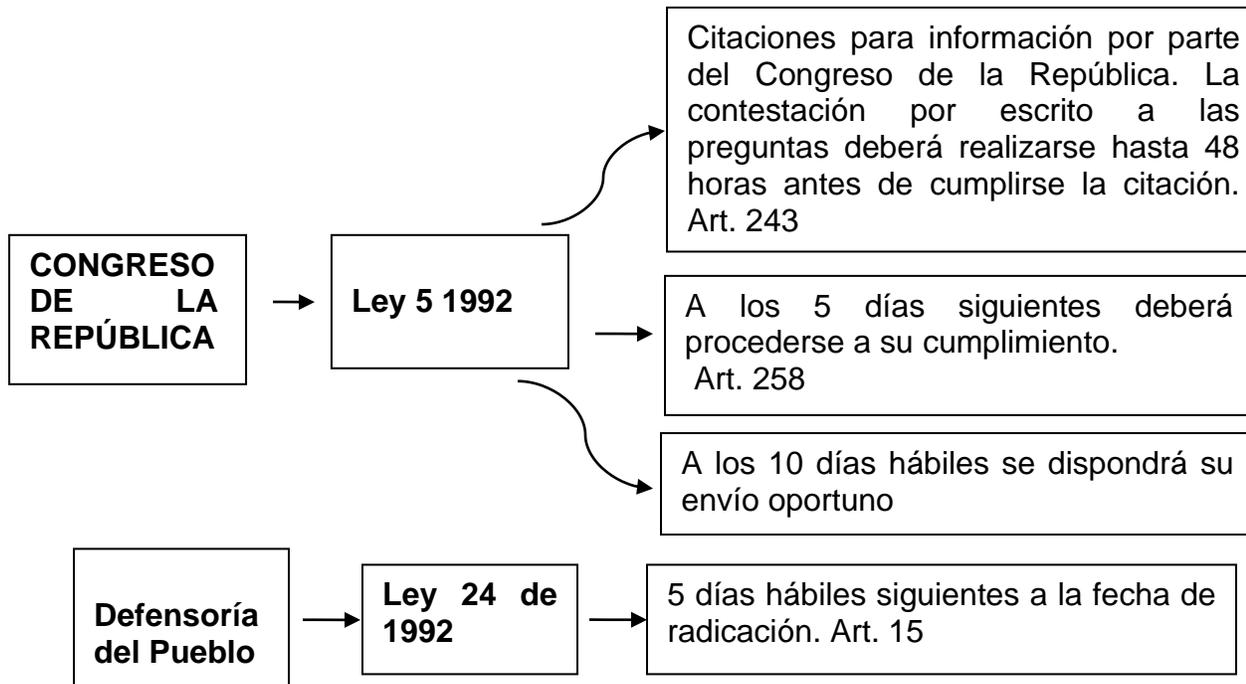
5 PETICIONES PRESENTADAS POR ENTES DE CONTROL

Cuando se eleve una petición ante la Corporación por parte de un ente de control político, disciplinario, fiscal, ciudadano y jurisdiccional, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece término que se convierte en obligatorio cumplimiento para la entidad.

Hay normas que establecen los términos de respuesta para entes de control:



Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-09	18	04	2023



6 TÉRMINOS PARA RESOLVER SOLICITUDES A LOS USUARIOS Y/O CIUDADANOS

MODALIDAD	TERMINOS
Interés particular	15 días
Interés general	15 días
Solicitud de información	10 días
Solicitud de Documentos Copias	10 días
Formulación Consulta	30 días
Cumplimiento Deber Legal	15 días
Quejas ambientales	15 días
Traslado por competencia – Requerimiento	5 días
Solicitud de información autoridades	10 días
Reclamo	15 días

Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-09	18	04	2023

6.1 PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO

De acuerdo Ley 1755 de 2015, en virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. (Art. 17, Ley 1755 de 2015)

6.2 DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada. (Art. 18, Ley 1755 de 2015)

6.3 PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.



Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-09	18	04	2023

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane. (Art. 19, Ley 1755 de 2015)

6.4 ATENCIÓN PRIORITARIA

Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente. (Art. 20, Ley 1755 de 2015)

6.5 FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA

Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente. (Art. 21 Ley 1755 de 2015)

6.6 ORGANIZACIÓN PARA EL TRÁMITE INTERNO Y DECISIÓN DE LAS PETICIONES.

Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta



Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-09	18	04	2023

que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten. (Art. 22 Ley 1755 de 2015)

6.7 ANÓNIMO.

Las personas naturales o jurídicas pueden presentar peticiones respetuosas en calidad de Anónimos, las cuales deberán ser radicadas en el aplicativo de correspondencia. Las respuestas a los mismos deberán ser elaboradas en oficio y publicadas en cartelera.

Si la solicitud es recibida a través de nuestro portal web institucional, se dará a conocer la respuesta en igual forma que se radico. Es procedente reiterar que los funcionarios y contratistas, deberán garantizar la calidad de anónimo empleada por nuestros usuarios, a fin de evitar perjuicios para estos y el inicio de acciones legales en contra de la Corporación.

6.8 FALTA DISCIPLINARIA

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. (Art. 31 Ley 1755 de 2015)

6.9 TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN PQR

Las peticiones se deben presentar en el Servicio de Atención al Ciudadano, de manera verbal o escrita, mediante el uso de canales de comunicación tales como: contacto telefónico o atención personalizada en las 8 oficinas de enlace dispuestas en cada municipio de la jurisdicción y en la sede principal, radicación de correspondencia, registro de petición en portal web institucional o comunicación digital al buzón de correo electrónico: atencionalusuario@corpoguavio.gov.co

La Corporación Autónoma Regional del Guavio – CORPOGUAVIO debe brindar atención prioritaria y preferencial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública; con el objeto de garantizar lo establecido en el artículo 13 del Decreto Legislativo 019 de 2012.

Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-09	18	04	2023

El mecanismo a emplear para adelantar este proceso varía de acuerdo al canal de comunicación que el usuario haya empleado para realizar la petición:

6.9.1 PETICIONES REALIZADAS POR MEDIOS IMPRESOS: VERIFICAR QUE CONTENGA LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN EL ARTÍCULO 16 DE LA LEY 1755 DE 2015.

En caso de no cumplir con los requisitos exigidos, informar al usuario para que la complete. Si insiste, radicar haciendo la anotación de la información incompleta. De lo contrario, devolver y finalizar el proceso.

Así mismo, se debe establecer la competencia institucional; en el evento que no sea competencia de la Corporación, se debe informar al usuario y finalizar el trámite. En caso, que el usuario insista en radicar se debe continuar con el trámite, radicándolo en el aplicativo de correspondencia y haciendo la correspondiente observación, es importante registrar los datos claros y concretos tanto del usuario como de la petición.

6.9.2 PETICIONES REALIZADAS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Portal web – Modulo PQR <http://66.70.215.36/Modulos/Buzon/RadicarPQR.aspx> y correo institucional atencionalusuario@corpoguavio.gov.co. Se radican los PQRSDf y/o trámites ambientales, en el Sistema de correspondencia establecido por la Corporación, en el cual se deben registrar los datos completos del usuario y de la Petición.

6.9.3 PETICIONES REALIZADAS VERBALMENTE POR CANALES TELEFÓNICOS O PRESENCIALES

La Corporación tiene establecido nueve (09) ventanillas de atención presencial y tres (03) canales de atención telefónico, mediante los cuales los grupos de interés pueden acceder para solicitar información, orientación o presentar las PQRSDf que sean competencia de esta Autoridad Ambiental.

La Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de esta, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Cuando los grupos de interés presente peticiones verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de otro medio

Procedimiento Admisión PQRSDF						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDF	V-09	18	04	2023

idóneo para la comunicación o transferencia de la voz, esta se deberá centralizar en el área de Servicio al Ciudadano, radicando la misma de inmediato y dejando constancia de fecha, hora, datos del solicitante con indicación de los documentos de identidad, dirección física o electrónica, además del objeto de la petición verbal, identificación del funcionario que recibe la petición y la constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

Requisitos para presentación de petición verbal:

- Número de radicado o consecutivo.
- Fecha y hora de la presentación.
- Datos del peticionario, o de su apoderado si se realizó a través de este, entre dichos datos se encuentran los nombres y apellidos completos, documento de identidad y dirección de correspondencia, que podrá ser física o electrónica.
- El objeto y las razones de la petición: es importante aclarar que, si bien el Decreto 1166 del 2016 pide indicar las razones, la falta de estas no es motivo para rechazar su recepción.
- Documentos anexos: si comprenden información necesaria y requerida por ley, la autoridad puede rechazar la petición por la falta de estos.
- Información de quien recibe la petición.
- Indicación de que la petición se realizó de manera verbal.

7 CARTA DE TRATO DIGNO AL SERVICIO

La Corporación Autónoma Regional del Guavio “CORPOGUAVIO”, cuenta con la carta al trato digno del servicio, con el fin de fortalecer las relaciones con sus grupos de valor, seguir brindando un servicio de calidad, trato justo y equitativo, para lo cual cuenta con talento humano altamente calificado para atender con respeto y consideración a todos los ciudadanos que acuden en busca de presentar alguna solicitud, trámite, requerimiento u orientación.

Los derechos de nuestros grupos de valor se deben proteger y por ello estamos comprometidos a seguir prestando un servicio de calidad, eficaz, ágil, oportuno, respetuoso y transparente, por lo cual damos a conocer los deberes y derechos de nuestros usuarios.



Procedimiento Admisión PQRSDF						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDF	V-09	18	04	2023

DERECHOS

- Recibir un trato digno y respetuoso
- Tener igualdad de trato y acceso a las instalaciones y servicios, y no ser discriminado por ninguna causa.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: En forma verbal, por escrito, o por cualquier otro medio, así como a obtener información y orientación acerca del requisito de cada trámite. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico.
- Exigir la reserva de su información.
- Conocer el estado de cada uno de los trámites adelantados ante la entidad.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Recibir respuesta oportuna y efectiva a las peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos presentados dentro de los plazos establecidos por la ley.

DEBERES

- Acatar la constitución y las leyes
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos, trámites y/o servicios.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y responsabilidades, evitando así la reiteración de solicitudes que afecten los tiempos de los trámites y agilidad de respuesta de estos.
- Informarse sobre los requisitos del trámite y/o servicios que va a solicitar.
- Cumplir con todas las condiciones, obligaciones y restricciones que impone la norma de trámite y de servicio.
- Sugerir mejoras a los procesos de servicio e informar los errores que detecte, en forma fundamentada.
- Usar en forma apropiada los canales de atención establecidos por la Entidad.
- Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de sus claves.

Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-09	18	04	2023

- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- Verificar el documento que se le entrega.
- Respetar el orden dentro de las oficinas de la entidad.
- Mantener la confidencialidad que se le solicite con relación a las condiciones del trámite y/o servicio.

8 CANALES DE ATENCION

8.1 CANAL TELEFONICO, LINEA DIRECTA

Los usuarios de la Corporación Autónoma Regional del Guavio “CORPOGUAVIO”, sin necesidad de trasladarse a una sede de la entidad podrán realizar una solicitud, requerimiento u orientación sobre algún tipo de trámite por medio de nuestro canal telefónico así:

LINEA DIRECTA: 8538500/ ext. 147
 LINEA GRATUITA NACIONAL: 018000939988
 LINEA CELULAR: 3143957802



8.2 CANALES VIRTUALES

El correo electrónico y la página web se encuentran activos las 24 horas, pero la gestión de las solicitudes o requerimientos por parte de nuestros usuarios, serán gestionadas dentro de días hábiles y horarios establecidos para la atención, para lo cual puede ingresar a la página web:



Ingrese al menú radicar PQR (peticiones, quejas, reclamos y denuncias).

Enlace:

<http://66.70.215.36/Modulos/Buzon/RadicarPQR.aspx>

Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-09	18	04	2023

Adicionalmente se pueden enviar solicitudes, quejas, reclamos o cualquier tipo de requerimiento al correo de la Entidad: atencionalusuario@corpoguavio.gov.co.

Puede realizar seguimiento a las solicitudes radicas, mediante el módulo se seguimiento a PQRD.

Enlace: <http://66.70.215.36/Modulos/Buzon/ConsultaPublica.aspx>

Se recepción y se analizan las solicitudes que ingresan por el correo electrónico, Chat en línea o módulo PQRS, se continua con el procedimiento de soluciones y/o respuesta y se notifica al ciudadano su trámite o solicitud.

8.3 CANAL DE ATENCION PRESENCIAL

Para la atención de forma presencial, la Corporación Autónoma Regional del Guavio “CORPOGUAVIO”, tiene establecidos nueve (9) puntos de atención ubicados en cada uno de los municipios que hacen parte de nuestra jurisdicción, las cuales se relaciona a continuación:



HORARIOS Y UBICACIÓN DE LAS OFICINAS DE ENLACE		
MUNICIPIO	DIRECCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
GACHALÁ SEDE PRINCIPAL	Carrera 7 No. 1A - 52	Lunes: 9:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:30 p.m. Martes a viernes: 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes: 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
MEDINA	Carrera 7 No. 12 - 26	Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes en jornada continua de 8:00 am a 3:00 pm.



Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-09	18	04	2023

GACHETÁ	Calle 5 No. 2 - 88	Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes en jornada continua de 8:00 am a 3:00 pm.
GAMA	Calle 5 No. 4 - 13	Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes en jornada continua de 8:00 am a 3:00 pm.
UBALÁ	Diagonal 4 No. 4 - 20	Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes en jornada continua de 8:00 am a 3:00 pm.
SAN PEDRO DE JAGUA	Casa Cural	Martes a jueves 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes en jornada continua de 8:00 am a 3:00 pm.
MAMBITA	Centro	Lunes de 9:00 a.m. a 3:00 p.m.
GUASCA	Calle 4 No. 4 -11	Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes en jornada continua de 8:00 am a 3:00 pm.
FÓMEQUE	Carrera 4 No. 5 - 14	Martes a jueves 8:00a.m. a 12:00 pm y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes en jornada continua de 8:00 am a 3:00 pm. Sábado 8:00a.m a 1:00 p.m.
JUNIN	Carrera 3 No. 2 - 52	Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes en jornada continua de 8:00 am a 3:00 pm.

8.4 ATENCIÓN EN SERVICIO PREFERENCIAL

De acuerdo como lo estipula el artículo 20 de la ley 1437 de 2011 “Atención prioritaria de peticiones”. Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para

Procedimiento Admisión PQRSDF						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDF	V-09	18	04	2023

evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Este hace énfasis en especial a personas con algún tipo de discapacidad, víctimas de la violencia entre otros.

Así mismo, el Decreto Ley 019 de 2012, dispuso en el artículo 13 como deber de las entidades del Estado que cumplan funciones administrativas, “establecer mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad”. Por esta razón, es importante que todas las entidades públicas tomen medidas y generen una serie de ajustes razonables, con el fin de eliminar cualquier barrera que impida a una persona con discapacidad acceder a un bien o servicio que se encuentra disponible para los demás ciudadanos.

El respeto por los ciudadanos implica el conocimiento general, por parte de todos los servidores públicos, de los tipos de discapacidad y las particularidades para tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente, De acuerdo a la discapacidad se deben tener en cuenta ciertas particularidades a la hora de atender presencialmente a los ciudadanos. En este sentido, recuerde lo siguiente:

8.5 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

- La primera persona que debe identificar al ciudadano con discapacidad es el vigilante, quien debe orientarlo y comunicar al funcionario para que el ciudadano sea atendido con prioridad.
- La señalización para estas personas debe ser de manera acústica, táctil y en las instalaciones debe estar en un lugar accesible y fácil de identificar.
- Las conversaciones deben ser de forma fluida y normal, se debe tratar de no hacer esperar demasiado a una persona con esta discapacidad, puesto que esto causa que el tiempo sea más largo y causa nerviosismo en el ciudadano.
- Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo. Se sugiere utilizar expresiones como: “al frente suyo se encuentra el formato” o “hago entrega de la documentación”, “voy a sacar



Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-09	18	04	2023

una fotocopia de...” con el fin que la persona con discapacidad visual esté debidamente enterada.

- En el momento de firmar un documento, se le debe indicar al ciudadano donde debe firmar guiándole la mano hasta el punto exacto.
- Para facilitar el traslado de estas personas dentro de la entidad, se debe evitar obstaculizar el paso mediante algún tipo de objeto: sillas, mesas, cajones abiertos, elementos de aseo entre otros.
- Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.

8.6 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

- Algunas personas sordas comprenden leyendo los labios, por esta razón es importante vocalizar bien lo que se desea transmitir, sin exceder o exagerar la vocalización, pues esto causa muchas veces distorsión en la articulación de las palabras, a su vez es supremamente importante no mantener objetos cerca de los labios que obstaculicen la interpretación.
- Evitar alzar la voz, pues la persona no capta el contenido de las palabras, y puede percibir un rostro hostil, aunque la atención sea amable.
- La persona sorda suple el canal auditivo con la vista y el tacto. Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.
- Mantener una actitud tranquila, repetir cuantas veces sea necesario y sea consciente que en este caso se requiere un mayor esfuerzo de comunicación.
- Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.

8.7 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA / PERSONAS DIVERSAMENTE HABLES



Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-09	18	04	2023

- Hay que presentar actitud de colaboración al ciudadano para ayudar a realizar las acciones que ella por sí sola no puede.
- Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a las personas de estos, a menos que lo solicite.
- En el momento que se requiera transportar algún tipo de objeto se le debe colaborar con buena actitud, si la conversación que se va mantener durante un tiempo prolongado, esta persona se debe ubicar de la manera más cómoda posible, donde el funcionario se debe situar a la altura de sus ojos y sin posturas orzadas.
- No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

8.8 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA

- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad. Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.

8.9 LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL IMPLICA LA DISMINUCIÓN DE ALGUNOS DE LOS SENTIDOS

Dentro de esta se encuentra la discapacidad visual y auditiva:

- Brindar mayor atención a las necesidades de esta población, pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.



Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-09	18	04	2023

- Ubicarse en su campo de visión al realizar contacto.

8.10 ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES

- Escúchelos atentamente para identificar la mejor manera de atenderlos.
- Guíelos a las áreas destinadas para su atención.
- Diríjase a ellos con lenguaje respetuoso, evitando el uso de diminutivos como “abuelito”, “mamita”, y expresiones paternalistas o maternalistas.

8.11 ATENCIÓN A MUJERES EN EMBARAZO O CON NIÑOS DE BRAZOS

- Bríndeles atención rápida y oportuna.
- Priorice su ingreso a la fila preferente.
- Otórgueles turno de corta espera.
- En caso de que tengan que esperar para recibir el servicio, ubíquelas en la sala de atención preferente o en un espacio donde estén cómodas.

8.12 ATENCIÓN A PERSONAS CON PROBLEMAS DE SEGURIDAD O PROTECCIÓN

- Priorice su servicio en aras de que no permanezcan por un tiempo prolongado en las instalaciones, ya que ello puede implicar un riesgo para el ciudadano o los demás visitantes de la entidad.

8.13 ATENCIÓN A PERSONAS CON ENFERMEDADES TERMINALES O CATASTRÓFICAS

- Priorice su servicio y bríndeles la asistencia que demanda su estado de salud.

8.14 ATENCIÓN A INFANTES, NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES PERSONAS CON ENFERMEDADES TERMINALES O CATASTRÓFICAS

- En todas las situaciones, prima su interés superior y la garantía de sus derechos, por lo que deben recibir atención pertinente y de calidad, aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.



Procedimiento Admisión PQRSDF						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDF	V-09	18	04	2023

- No deben ser rechazados o descalificados por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia, religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad o cualquier otra condición.
- En ninguna circunstancia un servidor debe tener contacto físico, encuentros fuera de los protocolos institucionales o utilizar sus datos personales para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento.

8.15 ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA

- Tratar al ciudadano según su edad cronológica.
- Adapte el módulo de atención quitando obstáculos o ubicarse de forma que el ciudadano esté a una altura adecuada para facilitar la comunicación y mantener contacto visual.
- Camine más lento cuando acompañe a una persona de talla baja, ya que el andar de su paso es inferior al suyo.
- Nunca le acaricie la cabeza.
- Trátelos según su edad cronológica y no como niños o niñas.

8.16 ATENCIÓN A ETNIAS

- El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades de atención y protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos indígenas, raizal, Rom, palenqueros y afrodescendientes. Tener en cuenta las siguientes consideraciones en su atención:
- Aplique el protocolo básico de atención.
- Identifique si la persona puede comunicarse en español o necesita un intérprete; si la Entidad no cuenta con este profesional, el servidor escalará la solicitud al coordinador, quien definirá el protocolo de atención. Una alternativa de comunicación con la persona es pedirle que explique con señas la solicitud y dar respuesta de la misma forma.
- Solicitar al ciudadano hacer el requerimiento por escrito en su lengua, para que un traductor pueda comunicarla a los servidores.

A la hora de aplicar la atención presencial, conlleva que se atienda al ciudadano de origen étnico teniendo en cuenta ciertos detalles que lograrán hacerlo sentir más cómodo y, por ende, sentirá a la Entidad más cercano a su problemática, brindando a su vez confianza y empatía.



Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-09	18	04	2023

Las siguientes recomendaciones aplican tanto si la cede principal cuenta con un intérprete o traductor de lenguas nativas, como también si el ciudadano de origen étnico viene acompañado por alguno de ellos, lo importante es que el responsable de Servicios y Atención se dirija siempre al ciudadano de origen étnico, expresando con cada conducta que se despliegue el interés especial que se tiene en facilitar su acceso a nuestra información:

- El momento de la presentación del responsable de Servicios y Atención es muy importante, realizarlo con más énfasis de lo normal.
- Es fundamental indagar por quién es la persona en términos de diversidad y enfoque diferencial, es decir, a qué grupo étnico pertenece (recuerde que se trata de una indagación respetuosa y sensible sobre su auto reconocimiento: pueblo indígena, negro, afrocolombiano, raizal, palenquero, ROM o gitano), resguardo, cabildo, consejo comunitario o comunidad a la pertenece, en qué territorio se ubica su comunidad, qué consejo comunitario refiere o a quién reconoce como su autoridad.
- Puntualizar en algún momento de la atención un “acuerdo”, es decir, a qué se compromete cada parte después de esta consulta (puede ser por ejemplo el compromiso del responsable de direccionar su petición y del ciudadano étnico de asistir a su próxima cita con el profesional).
- En el momento de la despedida, hay que declarar que volverán a encontrarse en otro momento.

8.17 ATENCIÓN A VÍCTIMAS

Se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor (Ley 1448 de 2011), que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación. Se deben tener en cuenta las siguientes pautas básicas para su atención:

- Consulte a la persona si desea ser atendida en el módulo que ha dispuesto la Entidad para tal fin, el cual cuenta con la infraestructura y las condiciones de privacidad y seguridad requeridas.
- Tenga siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los hacen tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse, aclamar sus derechos o exigir un trato digno.



Procedimiento Admisión PQRSDF						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDF	V-09	18	04	2023

- Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- Reconozca a la persona que tiene en frente como un sujeto de derechos. Usted es el puente que le facilita el acceso a los mismos.
- Evite realizar juicios de valor que puedan generar malestar durante o al finalizar la atención. No asuma situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de quienes que han sido víctimas del conflicto armado.
- Cualquier tipo de atención a las víctimas debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asuma una postura de humanidad al momento de interlocutar con la persona.
- Durante el proceso de atención use un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe expresarse de manera específica, clara y sencilla, no utilice tecnicismos.
- Documentétese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- No infiera o genere suposiciones sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasee y confirme con la persona lo que expresó.
- Escuche y responda con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Evite preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño.
- No brinde trato en términos de inferioridad o lástima a las víctimas.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- Solicite apoyo cuando desconozca información o si cree que no cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta
- Reconozca que en todas las circunstancias prima la relación de cuidado y trato digno con la persona.

8.18 ATENCIÓN A POBLACIÓN LGBTI

Quien ejerce labores de servicio se relaciona con la ciudadanía en diferentes espacios, para los cuales siempre debe tener en cuenta aspectos esenciales en el trato buscando que a la persona atendida le sean garantizados sus derechos, independiente de su identidad sexual:



Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-09	18	04	2023

- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona, con el cual deberá dirigirse durante la atención. Ello aplica particularmente para referirse a personas transgeneristas.
- No realice juicios y absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona o su acompañante por su forma de vestir, sus movimientos, su forma de hablar e interactuar.
- No asuma ni identifique con un género a una persona, hasta que ella misma le dé una pauta para el trato (ejemplo: el nombre).
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a su orientación sexual e identidad de género diversa, evite usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, entre otras expresiones, salvo que la persona lo solicite así.

9 SEGUIMIENTO A LAS PQRSDf RADICADAS

Una vez radicas las PQRSDf ante esta Autoridad Ambiental, verificada la documentación y realizado el reparto al área correspondiente; desde el área de Atención al Usuario se realiza el seguimiento a las mismas, de acuerdo con el reporte generado por el aplicativo de correspondencia, el cual indica el estado de estas.

El reporte de alerta del estado de las PQRSDf es generado de manera semanal por al área de Atención al Usuario y es enviado a los correos corporativos del director general y de los subdirectores de cada área, en la cual se describe el estado de las peticiones, su respuesta, los tiempos en los que se contestó y la dependencia responsable de la atención; es de resaltar que los subdirectores, jefes de Oficina y Coordinadores serán los responsables de que las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS; sean atendidos con veracidad, oportunidad, claridad, confiabilidad y calidad.

De igual modo, de manera cuatrimestral se generan los informes de PQRSDf, los cuales son publicados en la página web oficial de la Entidad, y desde el área de Control Interno le realizan el respectivo seguimiento, el cual es reportado mediante informe y publicado en la página web.



Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-09	18	04	2023

10 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

10.1 ATENCIÓN PRESENCIAL

Recepción

- Hacer contacto visual con él y sonreír
- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?”
- Llamar a la dependencia para anunciar el ingreso del ciudadano

Contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a la UPME”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”
- Dirigirse al ciudadano en tercera persona tónica, es decir, “usted” o “ustedes (no tutear).

Durante la atención

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y escucharlo con atención.
- Durante la atención Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa

Retiro del puesto de trabajo

Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar



Procedimiento Admisión PQRSDF						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDF	V-09	18	04	2023

- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

Solicitud requiere mayor análisis

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, al servidor público le corresponde:

- Explicarle al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.

Finalización del servicio

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- Preguntarle, como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle? Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora»
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

10.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA

Al inicio de la llamada

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Es importante saludar primero con “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la Entidad, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”

Durante la llamada

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.



Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-09	18	04	2023

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información, es decir de la entidad competente.

Si debe transferir o poner en espera la llamada

- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos instantes en línea mientras lo comunica con el área y con el servidor competente.
- Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada.
- En ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

Al finalizar la llamada

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre Permitirle al ciudadano colgar primero.



Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-09	18	04	2023

- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Hay que recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

10.3 ATENCIÓN VIRTUAL

La gestión de las solicitudes o requerimientos por parte de nuestros usuarios, serán gestionadas dentro de días hábiles y horarios establecidos para la atención, para lo cual puede ingresar a la página web: <http://www.corpoguavio.gov.co>, ingrese al menú PQRD (peticiones, quejas, reclamos y denuncias).

Adicionalmente se pueden enviar solicitudes, quejas, reclamos o cualquier tipo de requerimiento al correo atencionalusuario@corpoguavio.gov.co. donde se le confirmará el recibo de las peticiones y las cuales tendrán seguimiento y control de las respuestas.

Se recepciona y se analizan las solicitudes que ingresan por el correo electrónico o Chat en línea módulo PQRS, se continua con el procedimiento se soluciones y/o respuesta y se notifica al ciudadano su trámite o solicitud.

11 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

Para la Corporación Autónoma Regional del Guavio – CORPOGUAVIO, es prioridad brindar al ciudadano un servicio de calidad que debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita.

Confiable: Se presta de tal forma que los ciudadanos/clientes confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

Amable: Es la manera respetuosa, gentil y sincera, de brindar el servicio, otorgándole al ciudadano / cliente la importancia que se merece.

Digno: El servicio se ofrece con respeto y consideración por el ser humano.

Efectivo: Responde a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos siempre que éstas se enmarquen en las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidores públicos.



Procedimiento Admisión PQRSDF						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDF	V-09	18	04	2023

Oportuno: Es ágil y se presta en el tiempo establecido y en el momento requerido.

Pertinencia: Que es relevante, apropiado o congruente con aquello que se espera.

Accesibilidad: Disponer y utilizar las edificaciones, servicios o productos en igualdad de condiciones que los demás

Formador de ciudadanos: El buen funcionario informa con claridad a los ciudadanos sobre sus derechos y deberes frente a los servicios que brinda la entidad y orienta con precisión sobre cómo proceder en cada caso particular.

12 RESPONSABLES

Profesional de apoyo, oficina de atención al usuario sede principal, oficinas de enlace y demás dependencias.

13 RESPONSABILIDADES

- Realizar la admisión tanto de peticiones, quejas, reclamos y trámites ambientales ante la Corporación y así mismo realizar la encuesta de satisfacción clientes o usuario.
- Estar al tanto de todos los emails enviados a la Corporación por correo electrónico atencionalusuario@corpoguavio.gov.co realizar la verificación de la documentación para su posterior radicación y direccionamiento.

14 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1.	Recepción, verificación, y radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Realizar la encuesta de satisfacción por parte de las	Secretaria General, Oficina de atención al usuario, oficina radicación (ventanilla sede principal).	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias correo



Procedimiento Admisión PQRSDF						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDF	V-09	18	04	2023

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	oficinas de enlace, oficina atención al usuario (atención presencial), oficina radicación (sede principal) y correo electrónico oficial de la entidad (atención al usuario). De igual modo accionar el botón del calificador de servicio dispuesto en todas las ventanillas de atención presencial		electrónico impreso.
2.	Cargar la información radicada al funcionario de la oficina de atención al usuario de la sede principal para su revisión y análisis.	Secretaria General (Oficina atención al Usuario)	Aplicativo documental SIDCAR.
3.	Direccionamiento por tema a los líderes de cada área para dar respuesta y trámite correspondiente.	Secretaria General, (Oficina atención al Usuario)	Aplicativo documental SIDCAR.
4.	Seguimiento mediante aplicativo SIDCAR y envío de alertas internas, para sus respectivas respuestas en los términos de Ley	Secretaria General, Oficina de atención al usuario.	Aplicativo documental SIDCAR



Procedimiento Admisión PQRSD						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSD	V-09	18	04	2023

15 CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE MODIFICACIÓN	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
17-04-2017	V-03	Se ajustaron los términos, Responsabilidades y la descripción del procedimiento teniendo en cuenta funcionamiento del aplicativo SIDCOR para el manejo y control de las PQRSD.
21/11/2017	V-04	Se ajustaron las actividades del procedimiento. Reasignación de áreas responsables.
22/04/2019	V-05	Se ajustaron los términos y descripción del procedimiento para el manejo y control de las PQRSD.
28/04/2022	V-06	Se ajustaron términos, direcciones de las oficinas de enlace y procedimiento para la atención presencial y telefónica.
01/06/2022	V-07	Se ajusto normatividad y el seguimiento al estado de las PQRSD.
25/10/2022	V-08	Se ajusto el nombre del aplicativo de radicación, se eliminó el formato SC-AC-FT-CRD y se actualizo la dirección de la oficina de enlace de Guasca.
12/04/2023	V-09	Se ajustaron términos, las direcciones de las oficinas de enlace, se actualizó la carta de trato digno.

16 ANEXOS

ELABORADO POR	APROBADO POR
Edwin Fabián Urrego González Karen Pineda Cortes Daniela Umbacia Contreras Representantes del Proceso	Yesid Yovanni Ortiz Ramos Secretario General