

PROTOCOLOS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO-CORPOGUAVIO



[www.corpoguavio.gov.co](http://www.corpoguavio.gov.co)

## PROTOCOLOS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Corporación Autónoma Regional del Guavio - Corpoguavio

## **NIVEL DIRECTIVO**

Marcos Manuel Urquijo Collazos  
**Director General**

Yesid Yovanni Ortiz Ramos  
**Secretario General**

Diego Leandro Cárdenas Chala  
**Subdirector de Planeación**

María Fernanda Medina Quintero  
**Subdirectora de Gestión Ambiental**

Leonel Antonio Calderón Urrea  
**Subdirector Administrativo y Financiero**

Claudia Roció Sandoval Ruiz  
**Jefe Oficina de Control Interno**

María Dolores Bohórquez Ruiz  
**Revisor Fiscal**

## **PRESENTACIÓN**

La Corporación Autónoma Regional del Guavio “CORPOGUAVIO” está comprometida con la participación social, contando con talento humano competente, comprometido y con criterio de servicio; por este motivo es importante crear estándares de atención al ciudadano que satisfaga las necesidades de nuestros usuarios.

La Entidad adopta los Protocolos de Servicio al Ciudadano para los distintos canales de atención establecidos por la Corporación Autónoma Regional del Guavio “CORPOGUAVIO”, lo cual tiene por objetivo mejorar la relación Estado – Ciudadano, mediante lineamientos que permiten tramitar y dar respuesta oportuna a las solicitudes o requerimientos presentados por los ciudadanos de la jurisdicción.

Este Protocolo tiene como fin adoptar una cultura de servicio y contribuir a mejorar la gestión, basándose en la estandarización y mejora continua de la calidad en el Servicio al Ciudadano, en virtud de ello, día a día se busca integrar mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad la transformación social y la globalización, han incrementado la necesidad y el interés de los ciudadanos por recibir un producto o servicio de calidad, que satisfaga sus necesidades, pero lo más importante que sea a través de una atención cálida, basada en el conocimiento. El **protocolo de servicio al ciudadano de CORPOGUAVIO**, es un documento que busca organizar y definir los canales electrónicos y no electrónicos, por medio del cual se puede obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular un reclamo, por ende este documento estandariza los protocolos para los canales de atención y servicio en los puntos de atención al ciudadano que tiene la entidad en la jurisdicción y de ésta manera, optimizar la calidad de la atención y del servicio a los ciudadanos, y asimismo extenderlo a todos los funcionarios y/o servidores públicos de la Entidad como una estrategia de Cultura Ciudadana en pro de una Administración Pública eficiente, eficaz, y efectiva.

## Contenido

NIVEL DIRECTIVO .....	2
PRESENTACIÓN .....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
SERVICIO AL CIUDADANO .....	8
CICLO DE DEL SERVICIO .....	8
CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL.....	9
CANALES VIRTUALES .....	10
CANAL TELEFÓNICO, LÍNEA DIRECTA .....	11
DEFINICIONES DE PQRDSF.....	12
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	13
MISIÓN .....	13
VISIÓN.....	13
OBJETIVOS.....	14
PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS .....	15
ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO: .....	16
CARTA DE TRATO DIGNO AL SERVICIO.....	17
DERECHOS .....	17
DEBERES .....	18
¿COMO PRESTAR UN BUEN SERVICIO? .....	19
ETAPAS DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	20
¿COMO RECONOCER NUESTROS USUARIOS? .....	21

EXPECTATIVAS DEL USUARIO FRENTE AL SERVICIOSOLICITADO.....	21
PROTOCOLOS PARA UN BUEN SERVICIO AL CIUDADANO .....	22
LOGÍSTICA DE ATENCIÓN .....	22
IMAGEN Y AMBIENTE DE TRABAJO.....	22
HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN .....	23
PRESENTACIÓN PERSONAL .....	24
EXPRESIÓN FACIAL .....	25
LENGUAJE.....	25
POSTURA .....	27
ATENCIÓN EN SERVICIO PREFERENCIAL.....	27
ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL.....	28
ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.....	29
ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA / PERSONAS DIVERSAMENTE HABLES.....	29
ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA .....	30
LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL IMPLICA LA DISMINUCIÓN DE ALGUNOS DE LOS SENTIDOS .....	30
ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES.....	31
ATENCIÓN A MUJERES EN EMBARAZO O CON NIÑOS DE BRAZOS.....	31
ATENCIÓN A PERSONAS CON PROBLEMAS DE SEGURIDAD O PROTECCIÓN.....	31
ATENCIÓN A PERSONAS CON ENFERMEDADES TERMINALES O CATASTRÓFICAS.....	31
ATENCIÓN A INFANTES, NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES PERSONAS CON ENFERMEDADES TERMINALES O CATASTRÓFICAS .....	31
ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA .....	32
ATENCIÓN A ETNIAS.....	32

ATENCIÓN A VÍCTIMAS .....	33
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	35
ATENCIÓN PRESENCIAL .....	35
ATENCIÓN TELEFÓNICA .....	36
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN VIRTUAL .....	37
RESPUESTA INMEDIATA: .....	37
RESPUESTA DIFERIDA: .....	38
RECEPCION Y RADICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN EN LA ENTIDAD.....	38
FIN DE LA ATENCIÓN .....	39
EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR PARTE DEL USUARIO .....	39

## SERVICIO AL CIUDADANO

Cuando se habla de la atención al ciudadano se hace referencia a las acciones relacionales y de comunicación con las personas que requieran de la asesoría, orientación y acompañamiento para la solicitud de los trámites o servicios que brinda la Corporación Autónoma Regional del Guavio CORPOGUAVIO a todos los grupos de interés que comprende la jurisdicción.

En CORPOGUAVIO entendemos el servicio al ciudadano como nuestra razón de ser. Los ciudadanos son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo, contribuyendo a mejorar la confianza Estado - Ciudadano.

## CICLO DE DEL SERVICIO

El ciclo de servicio es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos-clientes al realizar un trámite, servicio o solicitud de información en su interacción con una entidad de la administración pública. Empieza en el primer contacto entre el ciudadano/cliente y la entidad y termina cuando el servicio está completo. En la construcción de ciclos de servicio es indispensable definir de manera secuencial los procedimientos que se siguen en el momento de la prestación del servicio o trámite con sus puntos de control. El propósito es la mejora continua. La calidad de los momentos de verdad se mide a través de las encuestas de satisfacción, de los resultados de estas encuestas la entidad adopta acciones de mejora correspondientes. Son los medios, espacios y escenarios a través de los cuales los ciudadanos-clientes interactúan con la Corporación Autónoma Regional del Guavio "CORPOGUAVIO" para realizar trámites, servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y el Estado. A través de estos canales el ciudadano puede presentar peticiones en las distintas modalidades:



## CANALES DE ATENCIÓN 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:

<b>HORARIOS Y UBICACIÓN DE LAS OFICINAS DE ENLACE</b>		
<b>MUNICIPIO</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>HORARIO DE ATENCIÓN</b>
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.
GACHETÁ	Calle 5 No. 2 - 80	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	Carrera 4 No. 3 - 24	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	Calle 4 Con Carrera 2	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.

## 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).  
 Link: <http://66.70.215.36/Modulos/Buzon/RadicarPQR.aspx>
- 
 Adicionalmente se pueden enviar solicitudes, quejas, reclamos o cualquier tipo de requerimiento al correo de la Entidad:  
[atencionalusuario@corpoguavio.gov.co](mailto:atencionalusuario@corpoguavio.gov.co)



Puede realizar seguimiento a las solicitudes radicadas, mediante el módulo de seguimiento a PQRD.

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

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

### **CANAL TELEFÓNICO, LÍNEA 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 CELULAR: 3143957802

LINEA GRATUITA NACIONAL: 018000939988

## DEFINICIONES DE PQRDSF

Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias de las entidades públicas, deben atender lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, en cuanto a su tipología y tiempos de respuesta. Debe haber uniformidad en los conceptos y la clasificación de los requerimientos de los ciudadanos para brindar respuestas efectivas y oportunas.

- **Petición:** Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.
- **Queja:** Es la manifestación de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- **Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.
- **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

## **INFORMACIÓN INSTITUCIONAL**

### **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.

### **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.

## OBJETIVOS

- 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.

## PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS



## 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 dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidores públicos.
- ✓ **Oportuno:** Es ágil y se presta en el tiempo establecido y en el momento requerido.
- ✓ **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.









## CARTA DE TRATO DIGNO AL SERVICIO

La Corporación Autónoma Regional del Guavio “CORPOGUAVIO”, expide la carta al trato digno del servicio, con el fin de fortalecer las relaciones con sus usuarios, brindar un servicio de calidad, un 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, requerimiento u orientación.

Los derechos de nuestros usuarios se deben proteger y por esto estamos comprometidos para prestar un servicio eficaz, ágil, oportuno, respetuoso y transparente, por lo cual damos a conocer los deberes y derechos de nuestros usuarios.

### DERECHOS

-  Recibir un trato digno y respetuoso
-  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.
-  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.
-  A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
-  A ser atendidas sus consultas y solicitudes en forma oportuna.

## DEBERES

- 📍 Acatar la constitución y las leyes
- 📍 Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos 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 los mismos.
- 📍 Entregar de manera oportuna la documentación requerida, para la identificación del trámite, solicitud o necesidad.

## ¿COMO PRESTAR UN BUEN SERVICIO?

La dedicación y el convencimiento de que el ciudadano es la razón de ser de la administración pública, exige que los servidores públicos atiendan con excelencia a sus ciudadanos/clientes. Anteriormente, la evaluación de los funcionarios se realizaba con base en su capacidad para ejecutar tareas o recursos y no por la calidad del servicio que prestaba a la ciudadanía.

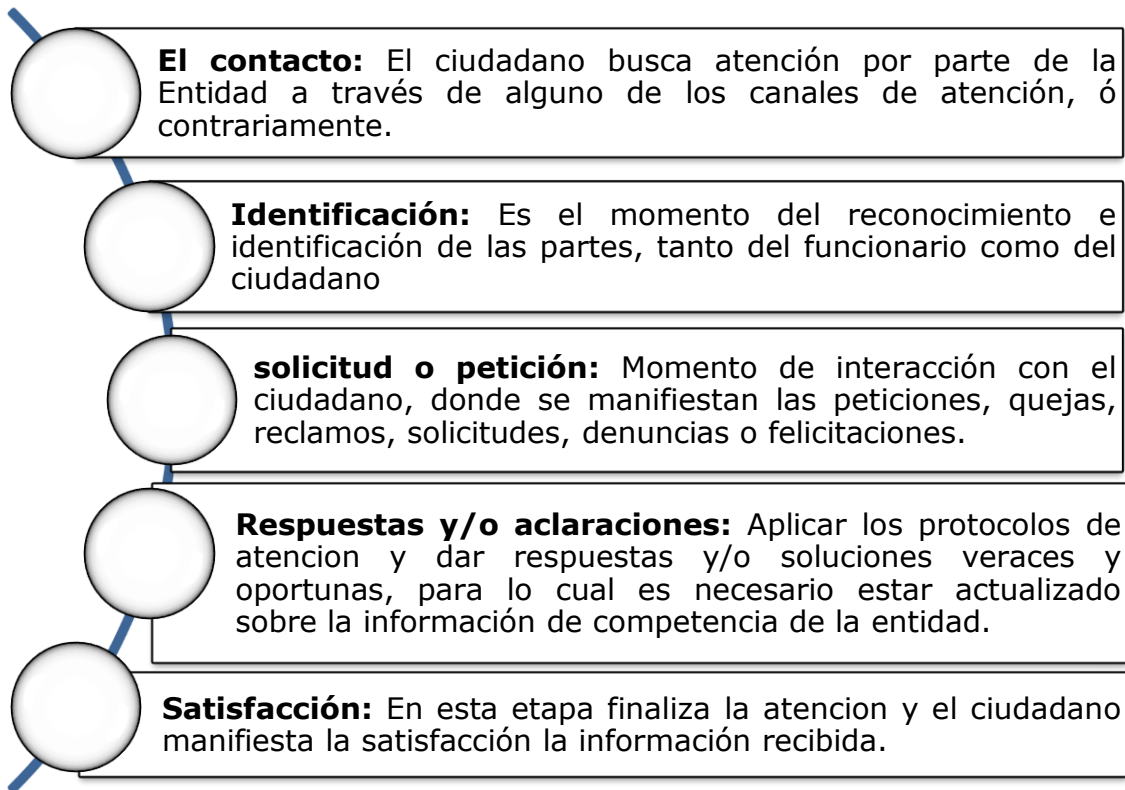
El Plan de Desarrollo del actual gobierno invierte la tendencia y prioriza el servicio, por esta razón la siguiente premisa “El estado se debe al ciudadano”. Los servidores debemos, con el apoyo de la administración pública, desarrollar las siguientes habilidades y aptitudes:

- Amabilidad y cortesía
- Sensibilidad
- Comprensión
- Tolerancia y paciencia
- Dinamismo
- Razonamiento, persuasión
- Capacidad para escuchar
- Capacidad para asesorar y orientar
- Autocontrol
- Creatividad
- Reconocer los errores y ofrecer disculpas

Estas habilidades y aptitudes se ejercitan con la prestación de un servicio enmarcado dentro de los seis atributos del buen servicio al ciudadano y con la identificación de sus perfiles, necesidades, expectativas y gustos.

## ETAPAS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Las etapas de Servicio al Ciudadano enmarcan los momentos de atención mediante los cuales CORPOGUAVIO tiene la oportunidad de mejorar y fortalecer la confianza de los ciudadanos en la Entidad y su imagen institucional. El contacto, la identificación, la solicitud o petición, la respuesta y/o aclaraciones, y la satisfacción, son las etapas en las cuales los funcionarios de la entidad brindan un servicio amable, eficaz efectivo, oportuno y seguro.



## ¿COMO RECONOCER NUESTROS USUARIOS?

Hay premisas que se deben cumplir en la relación funcionario – ciudadano: Las expectativas de los ciudadanos algunos de los principios básicos que regulan la atención al ciudadano en la Corporación Autónoma Regional del Guavio” CORPOGUAVIO” son:

- Tenerlo en cuenta.
- Darle importancia.
- Trato amable y respetuoso
- Atención con calidez y agilidad.
- Comprender su situación.
- Orientar con precisión.
- Ofrecer alternativas de solución
- Establecer sus necesidades
- Conocer su inconformidad con el servicio

## EXPECTATIVAS DEL USUARIO FRENTE AL SERVICIO SOLICITADO

- Comprensión de sus necesidades.
- Eficiencia en la realización del trabajo.
- Confiabilidad en las respuestas y compromisos.
- Respaldo y garantía de resolución de sus inquietudes y problemas.
- Respuestas claras y oportunas a sus preguntas y solicitudes.
- Atención efectiva a las quejas y reclamos.
- Disponibilidad para atender de forma respetuosa y amable.
- Seguimiento al desarrollo de sus trámites.
- Sinceridad y precisión cuando se informa sobre el estado real de una petición.
- Orden, respeto y amabilidad en el punto de servicio al ciudadano.
- Buena presentación personal de quien los atiende.

## **PROTOCOLOS PARA UN BUEN SERVICIO AL CIUDADANO**

Para la Corporación Autónoma regional del Guavio CORPOGUAVIO, es fundamental que los grupos de interés que acuden a nuestros puntos de atención, desde el primer instante de contacto con el servicio sean atendidos por servidores públicos que tengan siempre actitud de asistencia, disposición a escuchar y entender sus necesidades y peticiones, con el fin de ofrecerles un trato digno en el punto de atención.

CORPOGUAVIO dispone de personal competente para el servicio a la ciudadanía en sus diferentes oficinas de enlace ubicadas en la jurisdicción, contando con funcionarios encargados de dar la bienvenida a los grupos de valor y orientar el ingreso para que sean atendidas sus solicitudes.

Los grupos de interés pueden establecer contacto con la oferta de trámites y servicios, mediante los canales y puntos de atención establecidos por la Entidad.

### **LOGÍSTICA DE ATENCIÓN**

Los funcionarios que atienden a los usuarios deberán antes de dar inicio a la jornada de trabajo realizar el alistamiento de las herramientas requeridas, probar la funcionalidad de cada uno de los equipos, informarse de cada boletín generado por la entidad para generar una información veraz y eficiente al usuario.

### **IMAGEN Y AMBIENTE DE TRABAJO**

Para proyectar una imagen de planeación, preparación y disposición de atención al ciudadano/cliente, antes de iniciar la jornada, revise que estén disponibles los elementos necesarios para la atención (documentos, folletos informativos, computador, impresora, cosedora, ganchos, esferos, etc.)

La presentación personal y la del sitio de trabajo son fundamentales; es por ello que se recomienda:

- Llega 15 minutos antes al módulo donde prestas la atención para alistar todos los aspectos relacionados con el servicio que brindarás.

- Verificar y garantizar que las condiciones de aseo, orden del punto y su mobiliario sean óptimas.
- Verificar y garantizar que todos los equipos de cómputo, las pantallas y los sistemas de información funcionen correctamente y estén disponibles para la atención a la ciudadanía.
- Los teléfonos celulares deben mantenerse en un tono de timbre bajo, moderado o preferiblemente en vibrador.
- El consumo de alimentos no debe realizarse en horarios de atención al ciudadano.
- Los radios o demás aparatos que produzcan música deberán apagarse dentro de los horarios de atención al ciudadano.
- Estar enterados de las novedades.

## **HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN**

- Debemos poseer identificación que nos acredite como funcionarios o contratistas al servicio de la entidad.
- Debemos dirigirnos a los ciudadanos con respeto, sin tutear y sin expresiones de confianza.
- Los términos de respeto deben ser primordiales en el trato a los ciudadanos, tales como; señor, señora.
- Debemos utilizar términos de cortesía con nuestros ciudadanos; gracias por su espera, cómo le puedo ayudar, con mucho gusto, gracias por su llamada, estamos para servirle, siga y tome asiento.
- No debemos discutir con el ciudadano y debemos evitar que estas situaciones hagan variar nuestra actitud de servicio.
- Las respuestas a los ciudadanos deben ser de forma clara y concisa.
- Cuando se generan explicaciones, estas deben ser en términos que no sean técnicos, pues puede generar molestias en el ciudadano.
- Se deben mantener la calma en cualquier situación difícil con el ciudadano.

## PRESENTACIÓN PERSONAL

La presentación del funcionario es parte vital para la percepción que va tener cada ciudadano respecto a la entidad, esta debe ser impecable (formal) apropiada. La presentación personal es la extensión de nuestra personalidad y nuestra profesión. Una buena presentación genera confianza en el servicio, desde el primer contacto con el ciudadano, por lo que se recomienda aseo y usar la vestimenta adecuada con el rol que desempeñe cada uno de los colaboradores, indistintamente de su tipo de vinculación, en todos los escenarios de atención; así como mantener siempre visible el carné institucional.

La presentación personal, en el sitio de trabajo es fundamental; es por ello que se recomienda:

- Mantener el puesto de trabajo ordenado y pulcro.
- Portar con orgullo el uniforme y carné asignado.
- Lucir el cabello limpio y preferiblemente recogido o bien arreglado.
- No usar elementos ajenos al uniforme o a las prendas institucionales, como pañoletas, chales, sacos, abrigos, gabardinas y prendedores.
- Recuerde que esta ropa de presentación es homogénea en todo el Distrito y no se debe cambiar.
- Mantenga las manos y uñas limpias y bien arregladas.
- Si tiene tatuajes, procure cubrirlos para que no sean visibles al ciudadano durante la atención.
- En caso de que tenga piercing, deben ser retirados mientras se está prestando el servicio.
- Usar maquillaje sobrio, de forma que proyecte una imagen natural y agradable.
- No retocar el maquillaje durante la atención a la ciudadanía.



## EXPRESIÓN FACIAL

De la expresión del rostro depende la primera impresión que tenga el ciudadano del funcionario. Esta debe ofrecer una sonrisa no forzada, con una mirada fija al usuario, que refleje el interés por el tema que el ciudadano está exponiendo. No descuide nunca sus gestos. La forma en la que mueve sus manos, su rostro y su cuerpo están también mandando mensajes a los usuarios. Utilice la expresión corporal para reforzar los mensajes que está enviando con palabras.

Al establecer contacto con el usuario, se recomienda:

- Mire a los ojos.
- ¡Sonría!
- Proyecte un rostro amable, pues esto da confianza a los ciudadanos. El lenguaje no verbal es fundamental en el servicio.
- Extienda la mano recíprocamente a la ciudadanía, en un saludo formal. Procure que estén siempre limpias.

## LENGUAJE

Debemos comunicarnos con claridad y simplicidad. Nuestra forma de expresarnos debe ser clara y sencilla para ayudar a la comprensión por parte del usuario, hablando pausado y claro de forma que el usuario alcance a escuchar cada palabra, dando mensajes directos y coherentes. Si tenemos que hacer algo mientras le atendemos (consulta a la base de datos, llamada telefónica, ir a buscar un impreso, etc.), lo explicaremos. De lo contrario podemos producir una sensación de desconcierto en el usuario.

Al establecer contacto, debemos:

- Adaptar la modulación de la voz para capturar la atención del ciudadano, vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- El lenguaje y el tono de la voz refuerzan lo que se está diciendo.
- Evitar sacar conclusiones precipitadas de lo que se cree que va a decir el ciudadano.

- Permitir a los ciudadanos terminar sus intervenciones, dando espera a sus pausas aun que estas sean prolongadas.
- Tenga en cuenta que ningún momento es válido para dirigirse al ciudadano con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser mal interpretadas, como "reinita", "mamita", "abuelita", "hijita", "papito", "muñeca", "princesa", "viejo", etc.
- Confirme con el ciudadano si la información recibida está clara o el trámite fue atendido en su totalidad; infórmale sobre actividades pendientes o invítalo a realizar otros procedimientos para culminar su requerimiento.
- Si es posible o necesario, entregarle información escrita para garantizar la total transferencia de la información.
- Diríjase al ciudadano por su nombre, anteponiendo las palabras "señor" o "señora". Ofrézcale toda tu disposición para atender sus posteriores requerimientos, preguntarle si hay algo más en que le puedas servir.
- Despídase con una sonrisa cálida, deseándole "buenos días", "buenas tardes" o "buenas noches", y agradézcale su visita.

#### Como actuar ante molestia o reclamaciones de ciudadanos:

- Sea empático, póngase en su lugar y manifiéstele saber cómo se siente en ese momento (aunque no estés de acuerdo).
- Muestre interés por su caso y hágale sentir que no es una molestia.
- Manténgase abierto a hallar soluciones a su molestia y no riña con la persona malhumorada o alterada.
- Tenga paciencia e invite a la persona a expresar con claridad su problema, no lo interrumpa hasta que termine.
- Escuche y pregunte lo necesario para comprender e identificar la razón del problema.
- Deje que se exprese, aunque grite y se exceda en las palabras. No trate de calmarlo con frases como "no grite" o "cálmese, por favor".
- Evite buscar excusas, intente explicar por qué se dio esta situación o discutir sobre quién tiene la razón.
- Evite alterarse, subir la voz o mostrarle indiferente ante el reclamo del ciudadano.
- Analice las opciones que tiene para resolver la situación y presenta una propuesta de solución; no se comprometa en asuntos que no pueda cumplir.

- Si la persona con la que va a dialogar se encuentra muy agresiva y sospecha que puede haber una escalada de violencia, pida que alguien esté pendiente por si es necesaria alguna acción para garantizar la seguridad.
- Si la escalada en la conducta agresiva se da durante la conversación, refiera algún pretexto para salir y pida apoyo del equipo profesional o de vigilancia, según se requiera.
- Refiera los procesos de queja y reclamaciones existentes en el punto de atención.

## **POSTURA**

En razón a que el servicio tiene relación con la postura corporal, los servidores públicos que atienden a los ciudadanos además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguido y con la espala recta, demostrando confianza, seguridad e importancia a lo que se hace.

## **ATENCIÓN EN SERVICIO PREFERENCIAL**

De acuerdo a 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 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 a 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:

### **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 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.

## **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 suplente 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.

## **ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA / PERSONAS DIVERSAMENTE HABLES**

- 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.

### **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.

### **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.
- Ubicarse en su campo de visión al realizar contacto.

## **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.

## **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.

## **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.

## **ATENCIÓN A PERSONAS CON ENFERMEDADES TERMINALES O CATASTRÓFICAS**

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

## **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.

- 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.

### **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.

### **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 presencial.
- 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.



## 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.
- 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.
- Documéntese 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.

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

### ATENCIÓN PRESENCIAL

ACTIVIDADES	OBSERVACIONES
SALUDO	Se debe saludar al ciudadano e indicarle en que área esta. Ejemplo buenos días, oficina de atención al usuario, mi nombre es...
PREGUNTAR AL CIUDADANO SOBRE SU PETICION	¿En qué podemos colaborarle?
IDENTIFICAR LA PETICION O SOLICITUD	No se comprometa con temas que No pueda cumplir. Indique claramente el procedimiento y tiempos de respuesta. Tenga calidez y respeto por el ciudadano. Si no tiene conocimiento de algún tema específico, realice una llamada a la dependencia correspondiente.
RESOLVER EL REQUERIMIENTO	Se debe asegurar que la información dada cumple con el requerimiento, para darle direccionamiento al área encargada.
DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS	Se debe asegurar que el direccionamiento sea el correcto en la entidad y se le debe informar al ciudadano dirección, correo y líneas telefónicas para saber el estado de la petición
DESPEDIDA	¿Necesita que le colabore en algo más? Muchas gracias, que tenga buen día

## ATENCIÓN TELEFÓNICA

ACTIVIDADES	OBSERVACIONES
SALUDO	Se debe saludar al ciudadano e indicarle a que area esta llamando . Ejemplo buenos dias, oficina de atencion al usuario , mi nombre es...
PREGUNTAR AL CIUDADANO SOBRE SU PETICION	En que podemos colaborarle ?
IDENTIFICAR LA PETICION O SOLICITUD	No se comprometa con temas que No pueda cumplir. Indique claramente el procedimiento y tiempos de respuesta. Tenga calidez y respeto por el ciudadano. Si no tiene conocimiento de algun tema especifico , realice una llamada a la dependencia correspondiente.
RESOLVER EL REQUERIMIENTO	Se debe asegurar que la informacion dada cumple con el requerimiento, para darle direccionamiento al area encargada.
DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS	Se debe asegurar que el direccionamiento sea el correcto en la entidad y se le debe informar al ciudadano direccion , correo y lineas telefonicas para saber el estado de la peticion
DESPEDIDA	¿ Necesita que le colabore en algo mas ? Gracias por comunicarse con la oficina de Atencion al Usuario, que tenga buen dia.

## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN VIRTUAL

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: <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](mailto: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.

### RESPUESTA INMEDIATA:

- Se podrán responder por este medio, de manera inmediata, aquellas solicitudes, peticiones o consultas cuya respuesta haya sido aprobada de manera expresa por la Secretaria General quien es la encargada del área de Atención al Usuario.
- Bajo ninguna circunstancia se deben dar conceptos u opiniones personales.

## RESPUESTA DIFERIDA:

- Aquellas solicitudes, peticiones y/o consultas que obedezcan a temas en los que se requiera buscar documentación en los archivos, conceptuar y/o efectuar estudios o análisis antes de responderla, se considerarán como respuestas diferidas o de segundo nivel y deberán ser atendidas por la dependencia competente.
- El funcionario le informará al *ciudadano/cliente* que puede enviar su petición a través de los otros medios virtuales: correo electrónico.
- Se le darán a conocer al *ciudadano/cliente* los términos de ley para que la entidad emita una respuesta.
- En caso de que la consulta no esté relacionada con la Corporación Autónoma Regional del Guavio “CORPOGUAVIO” se debe guiar al ciudadano/cliente sobre la entidad que es competente.
- Así como se saluda, se debe despedir al ciudadano.

## RECEPCION Y RADICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN EN LA ENTIDAD.

- Se deben recibir los documentos que el ciudadano y/o usuario desea radicar.
- Se debe revisar la documentación, para tener la plena seguridad que van dirigidos a la Corporación Autónoma Regional del Guavio “CORPOGUAVIO”.
- Si estos documentos no son competencia de la entidad, se procede a informarle al usuario, pero si el insiste en radicarlos, se procede a la radicación, para direccionarlo por competencia.
- Realizar la revisión de los folios y documentación anexa que traiga consigo los documentos.

- Una vez revisada la documentación, se procede a la radicación de la documentación, mediante el sistema de radicación de correspondencia, donde se procede a dar copia del recibido al usuario.

## **FIN DE LA ATENCIÓN**

La atención finalizará una vez se haya firmado y direccionada la respuesta al *usuario*.

## **EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR PARTE DEL USUARIO**

Esta se realiza mediante una encuesta o calificador de servicio, la cual está disponible en la sede principal de la entidad y en cada una de las oficinas de apoyo.

Esta se realiza con el fin de tener una percepción más clara sobre la opinión de nuestros ciudadanos frente a la calidad de servicio que presta nuestra entidad, esta se diseñó bajo lineamientos definidos por la oficina de Atención a usuarios.



# PROTOCOLOS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Corporación Autónoma Regional del Guavio - Corpoguavio