



*Somos* **VIDA**  
*Todos* **Confianza**  
**Desarrollo**

# MANUAL DE 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**

Ingrid Lorena Medina Patarroyo  
**Jefe Oficina de Control Interno**

María Dolores Bohórquez Ruiz  
**Revisor Fiscal**

## **PRESENTACION**

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

Este manual contempla la necesidad y el interés de los ciudadanos por recibir un producto o servicio de calidad, que cumpla con sus necesidades recibiendo un trato adecuado, basado en los principios y valores institucionales, por este motivo en este documento se muestran las principales herramientas y canales de comunicación para que nuestros usuarios tengan acceso a cada uno de nuestros servicios.

De esta manera y con el compromiso de apropiarse un buen trato y servicio a los grupos de valor; se implementa este manual, el cual contiene protocolos de atención en aras de contribuir con la relación Estado – ciudadano y brindar un servicio de calidad; es por ello que cada día se buscan y se integran mecanismos para mejorar la atención a los grupos de interés que interactúan con esta Autoridad Ambiental.

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	6
2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL .....	7
2.1 MISIÓN .....	7
2.2 VISIÓN .....	7
2.3 OBJETIVOS CORPORATIVOS .....	8
2.4 ORGANIGRAMA.....	9
2.5 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES.....	10
3. ¿QUÉ ES EL SERVICIO AL CIUDADANO?.....	11
4. CARTA DE TRATO DIGNO AL SERVICIO .....	11
5. CANALES DE ATENCIÓN.....	12
5.1 CANAL TELEFÓNICO, LÍNEA DIRECTA .....	12
5.2 CANALES VIRTUALES .....	12
5.3 CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL.....	13
6. POLÍTICA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	14
6.1 ALCANCE.....	15
7. PROTOCOLOS PARA UN BUEN SERVICIO AL CIUDADANO .....	15
7.1 LOGÍSTICA DE ATENCIÓN .....	15
7.2 IMAGEN Y AMBIENTE DE TRABAJO .....	16
7.3 HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN .....	16
7.4 PRESENTACIÓN PERSONAL.....	17
7.5 EXPRESIÓN FACIAL .....	18
7.6 LENGUAJE .....	18
7.7 POSTURA .....	20
7.8 ATENCIÓN EN SERVICIO PREFERENCIAL.....	21
7.9 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL .....	22
7.10 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.....	22
7.11 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA / PERSONAS DIVERSAMENTE HABILES .....	23
7.12 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA .....	23
7.13 LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL IMPLICA LA DISMINUCIÓN DE ALGUNOS DE LOS SENTIDOS.....	24
7.14 ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES .....	24
7.15 ATENCIÓN A MUJERES EN EMBARAZO O CON NIÑOS DE BRAZOS.....	24

7.16 ATENCIÓN A PERSONAS CON PROBLEMAS DE SEGURIDAD O PROTECCIÓN.....	25
7.17 ATENCIÓN A PERSONAS CON ENFERMEDADES TERMINALES O CATASTRÓFICAS.....	25
7.18 ATENCIÓN A INFANTES, NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES PERSONAS CON ENFERMEDADES TERMINALES O CATASTRÓFICAS .....	25
7.19 ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA .....	25
7.20 ATENCIÓN A ETNIAS.....	26
7.21 ATENCIÓN A VÍCTIMAS.....	26
8. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	28
8.1 ATENCIÓN PRESENCIAL .....	28
8.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	29
8.3 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN VIRTUAL.....	29
9. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	30

## 1. 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 **Manual de Atención al Ciudadano de CORPOGUAVIO**, es un documento que busca organizar de manera uniforme varios aspectos del servicio que se brinda a los ciudadanos al momento de acercarse a la Entidad para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular un reclamo, por este motivo el Derecho de Petición, contenido en el artículo 23 de la Constitución Política Nacional, reglamentado por la ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", se erige como uno de los instrumentos más adecuados para hacer efectiva la democracia participativa y para ofrecer vías alternativas de comunicación entre la administración pública y sus usuarios

De esta manera, para brindar un servicio de calidad se requiere ante todo de la voluntad y el compromiso de cada uno de los funcionarios y contratistas de la Entidad, prestando un servicio más amable, respetuoso, digno, cálido y humano, ofreciendo más y mejor información sobre el accionar de CORPOGUAVIO; así mismo, fortalecer los canales de atención dispuestos y las condiciones para que la ciudadanía y los servidores se sientan cómodos en el proceso y puedan interactuar sencillamente, de manera que el resultado en el acompañamiento sea ágil, eficiente y efectivo, con una asistencia más equitativa, con igual trato para la ciudadanía, sin incurrir en distinción alguna

## **2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL**

### **2.1 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.

### **2.2 VISIÓN**

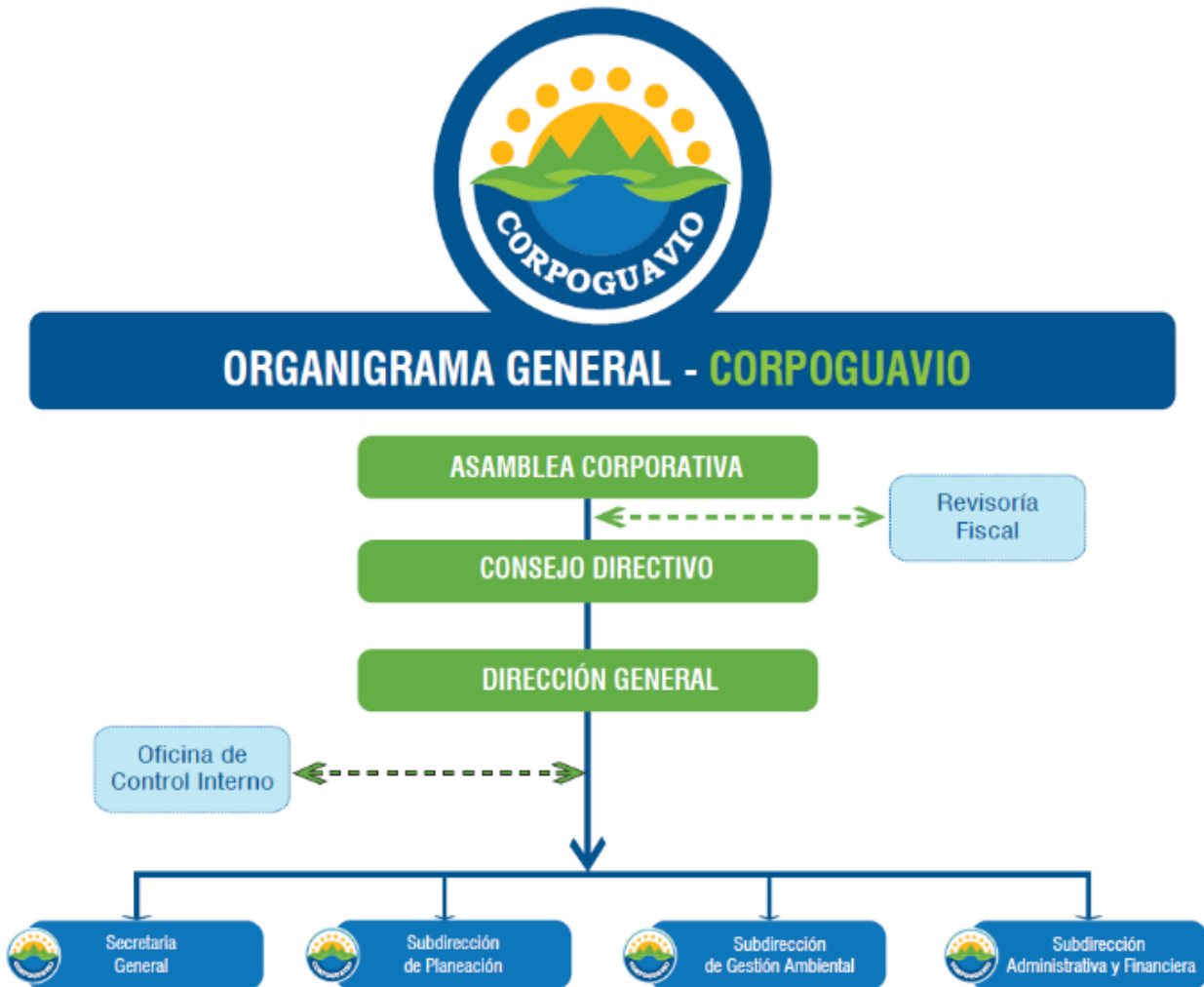
La jurisdicción de la Corporación Autónoma Regional del Guavio, en el 2023 será un territorio reconocido por su productividad y competitividad en un marco de Desarrollo Sostenible, integral y armónico; con procesos de manejo y la administración corresponsable, eficiente, participativa e incidentes; con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

## **2.3 OBJETIVOS CORPORATIVOS**

- Fortalecer la gobernabilidad ambiental para el manejo integral de lo permisible 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.



## 2.4 ORGANIGRAMA



## 2.5 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES



### **3. ¿QUÉ ES EL 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.

### **4. 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.

## 5. CANALES DE ATENCIÓN

### 5.1 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:

**LÍNEA DIRECTA:** 8538500/ ext. 147

**LÍNEA CELULAR:** 3143957802

**LÍNEA GRATUITA NACIONAL:**  
018000939988

### 5.2 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).

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 radicas, mediante el modulo se seguimiento a PQRD.

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

Se recepciona 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.

### 5.3 CANAL 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:

HORARIOS Y UBICACIÓN DE LAS OFICINAS DE ENLACE		
MUNICIPIO	DIRECCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
<b>GACHALA SEDE PRINCIPAL</b>	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.
<b>MEDINA</b>	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.

<b>GACHETA</b>	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.
<b>GAMA</b>	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.
<b>UBALÁ</b>	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.
<b>SAN PEDRO DE JAGUA</b>	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.
<b>MAMBITA</b>	Centro	Lunes de 9:00 a.m. a 3:00 p.m.
<b>GUASCA</b>	Calle 5 No. 5 -12	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.
<b>FÓMEQUE</b>	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.
<b>JUNIN</b>	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.

## 6. POLÍTICA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La corporación autónoma regional del Guavio "CORPOGUAVIO", en su objetivo de brindar un servicio de calidad, orienta sus esfuerzos a la satisfacción de las necesidades y derechos de los ciudadanos, integrando los procesos internos y capacidades institucionales, buscando apoyar la participación mediante la actividad de atención al usuario por medio de canales dispuestos por la entidad, con el propósito de mejorar la apreciación a partir de la creación de una imagen institucional y la cultura de servicio amable, eficaz efectivo, oportuno y seguro; así mismo, comprende estrategias y acciones en el marco normativo vigente y aplicable, contribuyendo a mejorar la calidad y la oportunidad con la que los ciudadanos acceden a la información, trámites y servicios.

De acuerdo a lo anterior La corporación autónoma regional del Guavio "CORPOGUAVIO" está comprometida en seguir mejorando las condiciones para brindar un servicio de atención al ciudadano con calidad, suministrando información veraz y oportuna, mejorando los tiempos y la eficacia de las respuestas a las solicitudes; además de medir la satisfacción de los usuarios frente a los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad.

## **6.1 ALCANCE**

La Corporación Autónoma Regional del Guavio "CORPOGUAVIO" reconoce la necesidad de mejorar continuamente el servicio a los ciudadanos como uno de sus pilares importantes para la ejecución de su misión. Para ello pone a disposición los diferentes canales de atención al ciudadano satisfaciendo y facilitando el acceso de la información, trámites y servicios que se brindan al usuario.

## **7. 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.

### **7.1 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.

## **7.2 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.

## **7.3 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.

## **7.4 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.

## **7.5 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.

## **7.6 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.

## **7.7 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.

## 7.8 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:

## **7.9 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.

## **7.10 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.

### **7.11 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.

### **7.12 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.

### **7.13 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.

### **7.14 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.

### **7.15 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.



## **7.16 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.

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

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

## **7.18 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.

## **7.19 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.

## **7.20 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.

## **7.21 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.

## 8. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 8.1 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

## 8.2 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.

## 8.3 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.

## **9. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Esta se realiza mediante una encuesta, 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.