



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

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO



CORPOGUAVIO

2020-2023

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



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

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



INTRODUCCIÓN

La corporación autónoma regional del Guavio "CORPOGUAVIO", está comprometida con el alcance de la satisfacción de las necesidades y derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad, establece a través de esta política de Servicio al Ciudadano, fijar un contexto general, institucional y conceptual respecto a las políticas de Participación Ciudadana y del Servicio al ciudadano, para posteriormente, desarrollar el compromiso institucional frente a estas políticas.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, según lo establece el Decreto 1499 de 2017.

El presente documento contiene la identificación de los canales de comunicación y atención a través de los cuales se pueden acceder a solicitudes, requerimientos, u orientación sobre trámites de competencia de la Autoridad Ambiental, así mismo, la política de servicio al ciudadano, los protocolos y procesos de atención, entre otros aspectos relevantes para la prestación de un servicio de calidad al ciudadano, facilitando el acceso a sus derechos mediante los diferentes canales de atención con los que cuenta la entidad.

La corporación está comprometida con el buen trato y servicio a cada uno de nuestros usuarios, por esto, este documento contiene protocolos de atención para un buen servicio, que buscan día a día integrar mecanismos para mejorar la calidad de atención al ciudadano.



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 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.

MARCO NORMATIVO

A continuación, se relacionan las principales Leyes, Decretos y demás normas que regulan la Participación Ciudadana y el Servicio al Ciudadano:

NORMATIVIDAD		
Constitución Política de Colombia	los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.	Artículo 2:
LEYES		
Ley 134 de 1994	"Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana".	Todo el articulado.
Ley 324 de 1996	"Por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda".	Artículos 4,5 y 7.
Ley 361 de 1997	"Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad".	Artículos 39,43,44,46,47,48,50,53,56,57,58,66,68,69.
Ley 1952 de 2019	"Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario"	Todo el articulado
Ley 762 de 2002	"Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, suscrita en Guatemala el	Artículos 2 y 3

	siete (7) de Junio de mil novecientos noventa y nueve (1999).	
Ley 850 de 2003	"Ley de Veedurías Ciudadanas por medio de la cual se establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública".	Todo el articulado.
Ley 982 de 2005	"Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones".	Artículos 8, 13, 15, 16.
Ley 1171 de 2007	"Por la cual se establecen beneficios a las personas adultas mayores".	Artículo 9
Ley 1275 de 2009	"Por la cual se establecen lineamientos de política pública nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones"	Artículos 1, 3, 4, 6.
Ley 1581 de 2012	Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013. "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".	Todo el articulado
Ley 1712 de 2014	"Por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional y se dictan otras disposiciones"	Todo el articulado.
Ley 1755 de 2015	"Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, entre otros".	Todo el articulado.
Ley 1757 de 2015	"Por la cual se dictan disposiciones para la promoción y protección de la participación ciudadana en Colombia"	Todo el articulado.
Ley 1955 de 2019	por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".	Transformación digital – Materia Ambiental y Recursos Naturales.
Ley 2052 de 2020	"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se	Todo el articulado.

	dictan otras disposiciones"	
DECRETOS		
Decreto 1538 de 2005	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997. "Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones"	Todo el articulado.
Decreto 2623 de 2009	"Por medio del cual se crea el Sistema Nacional de servicio al ciudadano".	Todo el articulado.
Decreto Ley 019 de 2012	"Por medio del cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"	Artículos: 1 a 41 (Capítulo 1).
Decreto 1081 de 2015	"Por el cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República" Compila el Decreto 124 de 2016 Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"	2.1.4.1, 2.1.4.2, 2.1.4.3, 2.1.4.4, 2.1.4.5, 2.1.4.6, 2.1.4.7, 2.1.4.8, 2.1.4.9.
Decreto 1166 de 2016	"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".	Todo el articulado
Decreto 1499 de 2017	"Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015"	Todo el articulado
Decreto - Ley 2106 DE 2019	"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública".	Todo el articulado
CONPES		
CONPES 3649	"Por la cual se establece la Política Nacional	Conpes 3649 de

de 2010		de Servicio al Ciudadano”.	2010
CONPES de 2010	3650	Por la cual se establece la importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea”.	Conpes 3650 de 2010
CONPES de 2013	3785	“Por la cual se establece la política Nacional De Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano”	Conpes 3785 de 2013

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2018-2022 “PACTO POR COLOMBIA PACTO POR LA EQUIDAD”

El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, se constituye en una propuesta de país a través de la participación ciudadana; por lo que nuestra política de servicio al ciudadano se encuentra alineada con el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia pacto por la equidad”, en la medida en que facilita el acceso de los ciudadanos a recibir información de los trámites ambientales como de las políticas, planes, programas y proyectos sobre medio ambiente y recursos naturales renovables, enmarcadas dentro de las funciones conferidas por la Ley 99 de 1993 a las Corporaciones Autónomas, con el fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

POLITICA DE SERVICIO 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.

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

PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

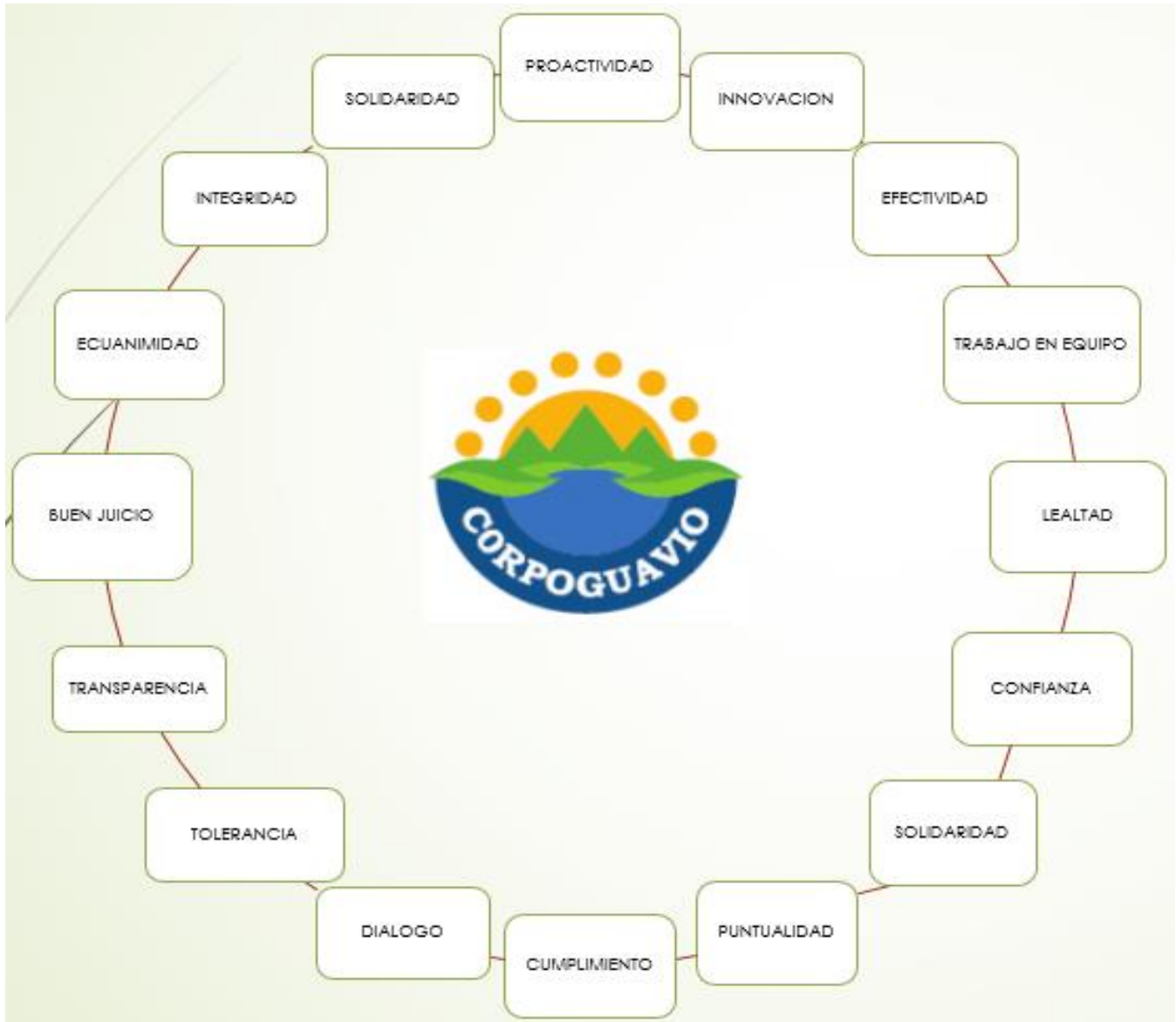


Ilustración 1 Principios y valores institucionales

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.

El contacto: El ciudadano busca atención por parte de la Entidad a través de alguno de los canales de atención, ó contrariamente.

Identificación: Es el momento del reconocimiento e identificación de las partes, tanto del funcionario como del ciudadano

solicitud o petición: Monento de interacción con el ciudadano, donde se manifiestan las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o felicitaciones.

Respuestas y/o aclaraciones: Aplicar los protocolos de atención y dar respuestas y/o soluciones veraces y oportunas, para lo cual es necesario estar actualizado sobre la información de competencia de la entidad.

satisfacción: En esta etapa finaliza la atención y el ciudadano manifiesta la satisfacción la información recibida.



ALCANCE

La Corporación Autónoma Regional del Guavio "CORPOGUAVIO" reconoce la necesidad de prestar un mejor 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.

CANALES DE ATENCIÓN

La Corporación Autónoma Regional Del Guavio CORPOGUAVIO cuenta con canales de comunicación directa con los ciudadanos y demás grupos de interés, en las cuales podrán realizar solicitudes, requerimientos u orientación sobre trámites de competencia de la Autoridad Ambiental. Para brindar un servicio de calidad la entidad cuenta con los siguientes canales de atención:

CANAL TELEFÓNICO, LÍNEA DIRECTA

Se reciben las diferentes llamadas telefónicas, transferir al área competente, si es para información específica de trámites, si se conoce del tema se asesora al ciudadano en los tramites que son competencia de la entidad.





Somos VIDA
Todos **Confianza**
Desarrollo



Los ciudadanos 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:

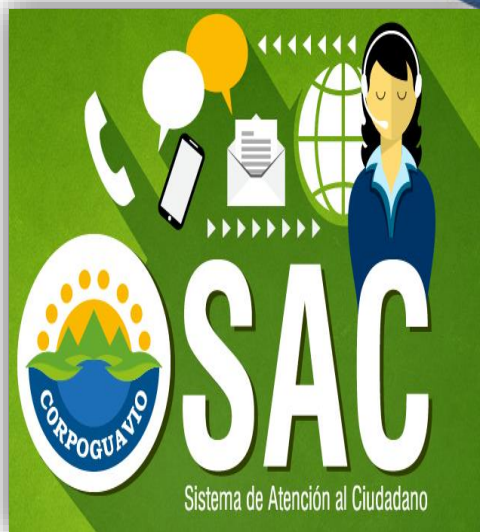
Teléfono: 8538500

Celular: (57) 314 395 7802

Línea gratuita nacional:
018000939988

CANALES VIRTUALES

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



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:

Chat en línea: www.corpoguavio.gov.co, ingrese al menú PQRD (peticiones, quejas, reclamos y denuncias).

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

CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Si la atención es presencial, se aplica el protocolo de servicio, orientación y asistencia técnica a los ciudadanos sobre las PQRSD (Petición, queja, reclamo, solicitud, denuncia o felicitación).

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, a continuación, se enuncian horarios y ubicación:

HORARIOS Y UBICACIÓN DE LAS OFICINAS DE ENLACE		
MUNICIPIO	DIRECCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
GACHALA 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.
GACHETA	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.



Somos VIDA
Todos **Confianza**
Desarrollo

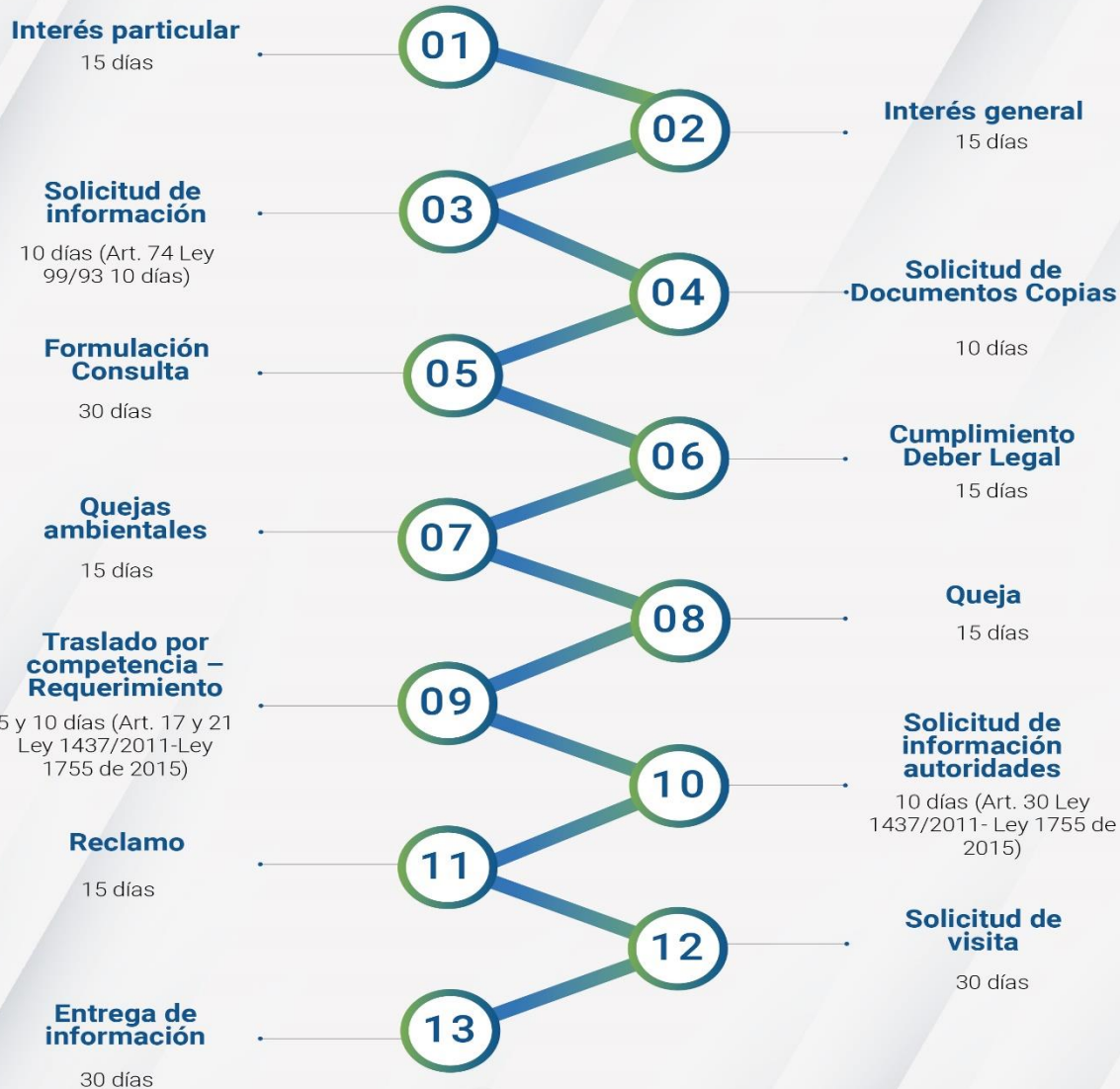
GAMA	Calle 5 No. 4 - 13	Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes en jornada continua de 8:00 am a 3:00 pm.
UBALÁ	Carrera 4 No. 3 - 24	Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes en jornada continua de 8:00 am a 3:00 pm.
SAN PEDRO DE JAGUA	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 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.
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.

Todos **Confianza**
Desarrollo

TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQRSDF

Peticiones - Quejas - Reclamos- Sugerencias - Denuncias - Felicitaciones

Funcionario de CORPOGUAVIO recuerde los tiempos establecidos para dar respuesta a cada una de las solicitudes radicadas ante la Entidad.



SEGUIMIENTO A PQRSDF

La atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF, es uno de los elementos para mejorar la atención al Ciudadano, hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y permite fortalecer la cultura de servicio al ciudadano por parte La Corporación Autónoma Regional del Guavio CORPOGUAVIO; es por ello que periódicamente se realiza seguimiento a los mismos y se envían reportes a los funcionarios de la Entidad, con el propósito de recordar el plazo para dar respuesta a las solicitudes realizadas por los usuarios.

Así mismo, se cuenta con un Sistema Web de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones busca garantizar que los usuarios cuenten con un canal de atención y comunicación con la entidad, a través del sitio web, que permita realizar el seguimiento de PQRSDF y desarrollar acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.

- Canal web para radica PQRSDF:

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

- canal web para realizar seguimiento a las PQRSDF

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

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.

NIVELES DE ATENCIÓN

Para brindar un adecuado servicio al ciudadano, es conveniente establecer cuatro niveles de atención

que se encarguen de prestar dicho servicio de acuerdo con sus funciones. Estos niveles son:

- ✓ **Orientación:** Identifica las necesidades del ciudadano/cliente para guiarlo sobre su requerimiento de manera correcta, precisa y oportuna.
- ✓ **Atención Básica:** Gestiona los requerimientos del ciudadano/cliente según procedimientos y atribuciones de la

entidad para resolver sus inquietudes y atender sus necesidades, contratista/vigilancia si aplica.

- ✓ **Atención especializada:** Resuelve las inquietudes y requerimientos especializados del ciudadano/cliente de acuerdo con las atribuciones de la entidad, procedimientos y competencias del cargo.
- ✓ **Coordinación:** Dirige las operaciones del área de servicio al ciudadano de acuerdo con el plan estratégico de la entidad y procedimientos establecidos para garantizar los deberes y derechos de los ciudadanos con base en las atribuciones de la entidad. Debe tener conocimientos y pericia para evitar que las inquietudes de información general se escalen a otros niveles.

CARTA DE TRATO DIGNO

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.

ATENCION PRIORITARIA

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.

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/usuarios 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.
- ✓ **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.

INDICADORES QUE MIDAN LAS CARACTERÍSTICAS Y PREFERENCIAS DE LOS CIUDADANOS

CALIFICADOR DEL SERVICIO

Con el propósito de generar confianza en los diferentes grupos de interés de la jurisdicción, la Entidad cuenta con equipos que miden la percepción y el nivel de satisfacción de los usuarios, para así optimizar y mejorar los servicios prestados por la Autoridad Ambiental; equipos denominados calificadores de servicios, que se encuentran ubicados en los diferentes puntos de atención de la jurisdicción de Corpoguavio, que son: Gachalá, Gama, Gachetá, Guasca, Junín, Fómeque, Medina, Ubalá, y San Pedro de Jagua.

EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR PARTE DEL USUARIO

El servidor público deberá aplicar la encuesta de satisfacción, para poder tener una visión clara de la percepción de la atención recibida por parte de los usuarios, donde posteriormente los resultados de esta se llevan a comité de revisión por la dirección, para que se tomen las medidas correspondientes en pro de la mejora continua.

ESQUEMA DEL MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL IUDADANO

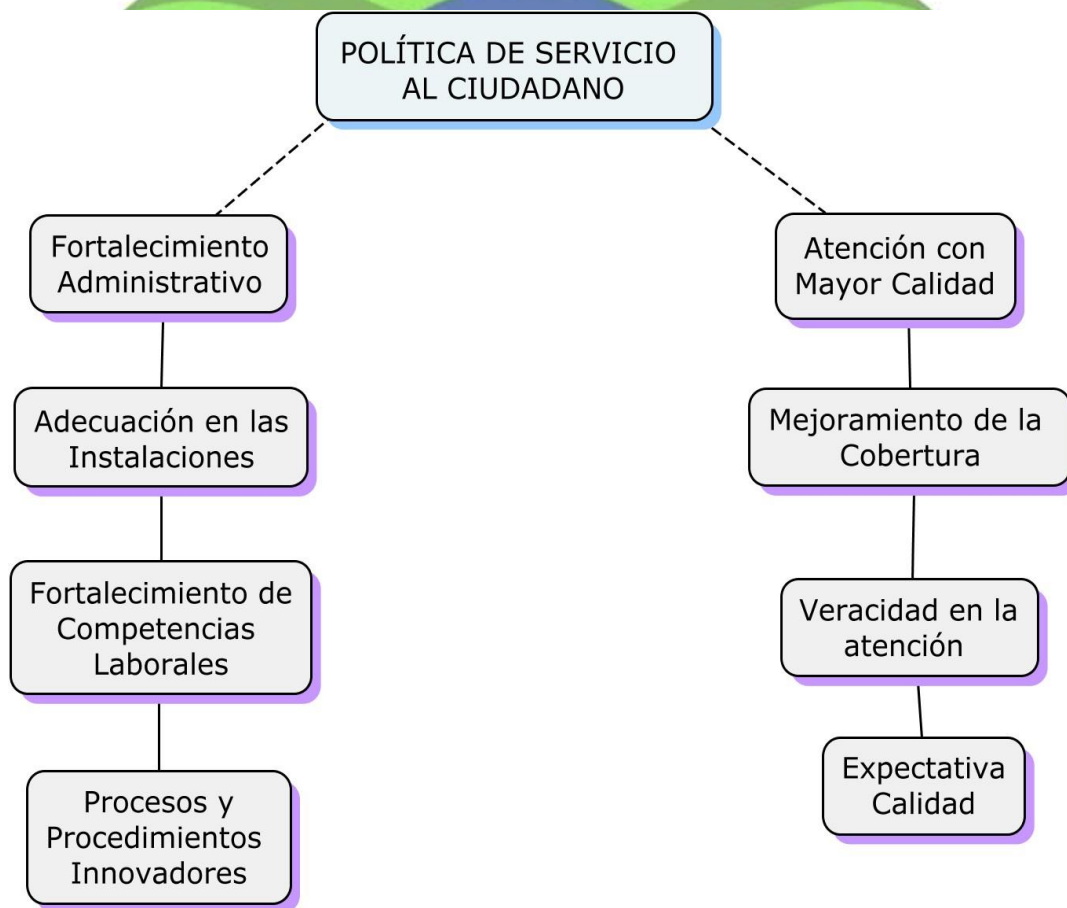


Ilustración 2 Esquema

CONCLUSIONES

- La correcta implementación de la Política de atención al ciudadano permite emprender labores dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos por la Corporación y los servidores públicos generar valor a lo público.
- La implementación y desarrollo de estrategias permiten a la Corporación generar una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo parámetros de transparencia, integridad y eficiencia en los servidores públicos.
- Es necesario orientar las acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación de los servidores públicos y la optimización de los recursos, con el fin garantizar la excelencia en el servicio al ciudadano.



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