

Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-05	10	07	2020

## Tabla de contenido

<b>1</b>	<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b> .....	<b>3</b>
1.1	VISIÓN.....	3
1.2	OBJETIVO.....	3
<b>2</b>	<b>ORGANIGRAMA</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>ALCANCE</b> .....	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>DEFINICIONES</b> .....	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>PETICIONES PRESENTADAS POR ENTES DE CONTROL:</b> .....	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>TÉRMINOS PARA RESOLVER SOLICITUDES A LOS USUARIOS Y/O CIUDADANOS</b> .....	<b>8</b>
6.1	PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.....	9
6.2	DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.....	10
6.3	PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.....	10
6.4	FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA.....	10
6.5	ANÓNIMO.....	10
6.6	INOBSERVANCIA DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER Y CONTESTAR LAS PETICIONES.....	11
6.7	TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN PQR.....	11
<b>7</b>	<b>CARTA DE TRATO DIGNO AL SERVICIO</b> .....	<b>12</b>
<b>8</b>	<b>CANALES DE ATENCION</b> .....	<b>13</b>
8.1	CANAL TELEFONICO, LINEA DIRECTA.....	13
8.2	CANALES VIRTUALES.....	14
8.3	CANAL DE ATENCION PRESENCIAL.....	14
<b>9</b>	<b>ATENCIÓN PRIORITARIA</b> .....	<b>16</b>
9.1	MUJERES EMBARAZADAS.....	16
9.2	ADULTOS MAYORES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA.....	16
9.3	ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	16
9.4	ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD.....	16
9.5	GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS.....	17
9.6	ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL.....	17
9.7	ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.....	17
9.8	ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA.....	18
9.9	ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA.....	18
<b>10</b>	<b>PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA</b> .....	<b>18</b>
<b>11</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....	<b>19</b>
11.1	ATENCIÓN PRESENCIAL.....	19
11.2	ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	20
11.3	ATENCIÓN VIRTUAL.....	21
<b>12</b>	<b>PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES</b> .....	<b>21</b>

Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-05	10	07	2020

<b>13</b>	<b>ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO.....</b>	<b>22</b>
<b>14</b>	<b>RESPONSABLES.....</b>	<b>23</b>
<b>15</b>	<b>RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>23</b>
<b>16</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>23</b>
<b>17</b>	<b>CONTROL DE CAMBIOS.....</b>	<b>24</b>
<b>18</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>25</b>

Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-05	10	07	2020

## 1 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

### 1.1 MISIÓN

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

### 1.2 VISIÓN

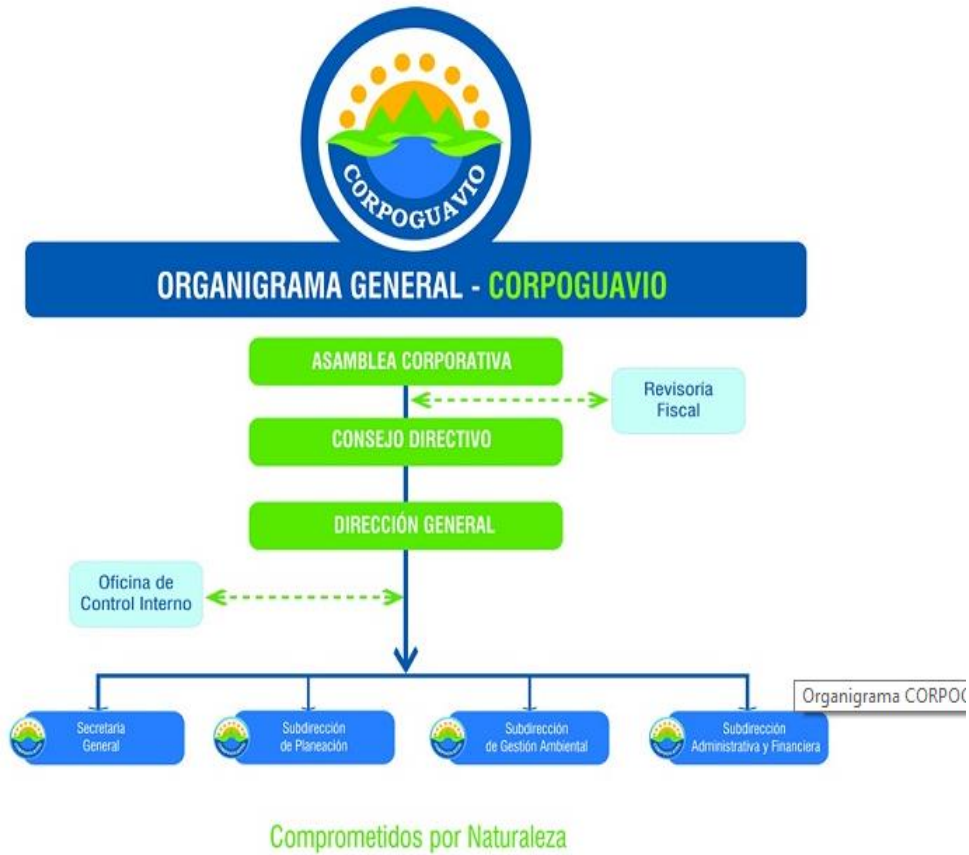
La jurisdicción de la Corporación Autónoma Regional del Guavio, en el 2023 será un territorio reconocido por su productividad y competitividad en un marco de Desarrollo Sostenible, integral y armónico; con procesos de manejo y la administración corresponsable, eficiente, participativa e incidentes; con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

### 1.3 OBJETIVO

Lograr que los clientes, Usuarios o Grupos de Interés Externos e internos conozcan el procedimiento de Admisión de todos los trámites o solicitudes realizados ante la Corporación por cada uno de los procesos y/o procedimientos del Sistema Integrado de Gestión y Control SIGYCO.

Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-05	10	07	2020

## 2 ORGANIGRAMA



Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-05	10	07	2020

### 3 ALCANCE

Inicia con la recepción de las solicitudes y/o tramites radicados ante la Corporación, encuesta de satisfacción, análisis de la información y direccionamiento al coordinador o líder del grupo correspondiente.

### 4 DEFINICIONES

TÉRMINO	DEFINICIÓN
<b>PETICIÓN O DERECHO DE PETICIÓN</b>	Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas. Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política
<b>PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL</b>	Solicitud que hace una persona “natural o jurídica” o comunidad frente a una situación específica que afecta al público, surge de la necesidad de protección del bien común y el interés general. Este tipo de petición se debe resolver dentro de un término de 15 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma. (Art. 14 Ley 1437 de 2011-Ley 1755 de 2015)
<b>PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR</b>	Solicitud que hace una persona “natural o jurídica” frente a una situación particular que la afecta directamente o que entregue información que se refiere a sí misma. Este tipo de petición se debe resolver dentro de un término de 15 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma. (Art. 14 Ley 1437 de 2011-Ley 1755 de 2015)
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	Peticiones de personas naturales o jurídicas, con el propósito de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y/o sobre la información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle dentro de su función administrativa. Este tipo de petición se debe resolver dentro de un término de 10 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma. (Art. 14, Núm. 1, Ley 1437 de 2011 – Ley 1755 de 2015).
<b>PETICIONES DE DOCUMENTOS</b>	Peticiones que formulan personas naturales o jurídicas con el objetivo de tener acceso a los documentos que reposan

Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-05	10	07	2020

TÉRMINO	DEFINICIÓN
<b>(COPIAS)</b>	en la entidad. Este tipo de petición se debe resolver dentro de un término de 10 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma. (Art. 14, Núm. 1, Ley 1437 de 2011-Ley 1755 de 2015).
<b>CONSULTA.</b>	Cualquier petición dirigida a la entidad en busca de orientación, consejo o punto de vista de acuerdo a las competencias de la misma. Este tipo de petición se debe resolver dentro de un término de 30 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma. (Art. 14, Núm. 2, Ley 1437 de 2011-Ley 1755 de 2015).
<b>PETICIÓN EN CUMPLIMIENTO DE UN DEBER LEGAL</b>	Peticiones de una persona natural o jurídica dirigida a la entidad en busca de atender un mandato legal, relacionado con la misión de administrar los recursos naturales renovables y el medio ambiente y en ejercicio de la función de máxima de autoridad ambiental. Este tipo de petición se debe resolver dentro de un término de 15 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma. (Art. 14 Ley 1437 de 2011-Ley 1755 de 2015)
<b>QUEJA</b>	Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal.
<b>QUEJA AMBIENTAL</b>	Es la presunta infracción ambiental por violación de una norma o por haber causado un daño a los recursos naturales Renovables. Este tipo de petición se debe resolver dentro de un término de 15 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma. (Art. 14 Ley 1437 de 2011 – Ley 1755 de 2015).
<b>RECLAMO</b>	Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. Este tipo de petición se debe resolver dentro de un término

Procedimiento Admisión PQRSDF						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDF	V-05	10	07	2020

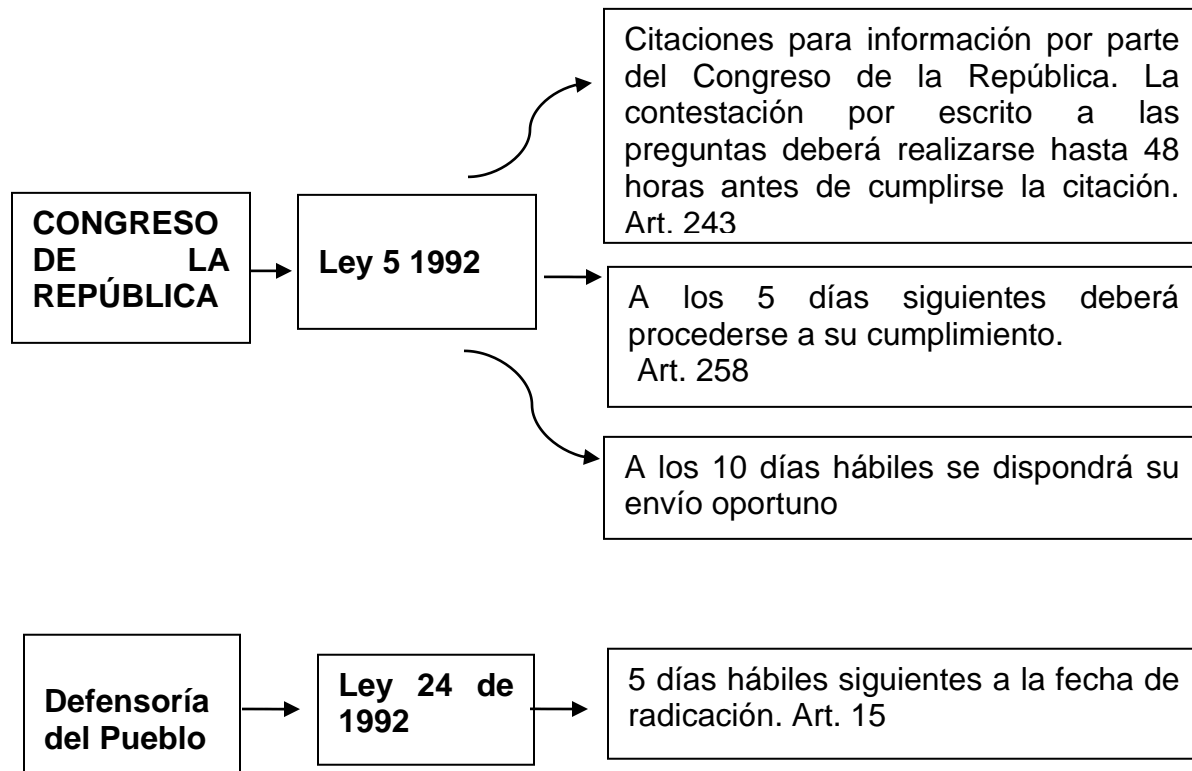
TÉRMINO	DEFINICIÓN
	de 15 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma. (Art. 14 Ley 1437 de 2011-Ley 1755 de 2015)
<b>SUGERENCIA</b>	Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la Corporación Regional del Guavio "Corpoguavio", racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.
<b>DENUNCIA:</b>	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.
<b>FELICITACIONES:</b>	Manifestación a una persona de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable

## 5 Peticiones presentadas por Entes de Control:

Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-05	10	07	2020

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

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



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



Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-05	10	07	2020

MODALIDAD	TERMINOS
<b>Interés particular</b>	15 días
<b>Interés general</b>	15 días
<b>Solicitud de información</b>	10 días (Art. 74 Ley 99/93 10 días)
<b>Solicitud de Documentos Copias</b>	10 días
<b>Formulación Consulta</b>	30 días
<b>Cumplimiento Deber Legal</b>	15 días
<b>Quejas ambientales</b>	15 días
<b>Traslado por competencia – Requerimiento</b>	5 y 10 días (Art. 17 y 21 Ley 1437/2011- Ley 1755 de 2015)
<b>Solicitud de información autoridades</b>	10 días (Art. 30 Ley 1437/2011- Ley 1755 de 2015)
<b>Reclamo</b>	15 días

## 6.1 Peticiones incompletas y Desistimiento Tácito.

De acuerdo al artículo 17 de la Ley 1437 de 2011-Ley 1755 de 2011, en virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

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

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

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

Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-05	10	07	2020

## 6.2 Desistimiento expreso de la petición.

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada. (Art. 18, Ley 1437 de 2011)

## 6.3 Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas

Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores. (Art. 19, Ley 1437 de 2011-Ley 1755 de 2011)

## 6.4 Funcionario sin competencia

Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario.

Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente. (Art. 21 Ley 1437 de 2011-Ley 1755 de 2015)

### Decisión de Peticiones análogas.

Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Administración podrá dar una única respuesta que publicara en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregara copias de la misma a quienes las soliciten. (Art. 22 Ley 1437 de 2011-Ley 1755 de 2015)

## 6.5 Anónimo.

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

Si la solicitud es recibida a través de nuestro portal web institucional, se dará a conocer la respuesta en igual forma que se radico. Es procedente reiterar que los

Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-05	10	07	2020

funcionarios y contratistas, deberán garantizar la calidad de anónimo empleada por nuestros usuarios, a fin de evitar perjuicios para estos y el inicio de acciones legales en contra de la Corporación.

## 6.6 Inobservancia de los términos para resolver y contestar las peticiones

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. (Art. 31 Ley 1437 de 2011- Ley 1755 de 2015)

## 6.7 TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN PQR

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

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

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

**Peticiones realizadas por medios impresos:** Verificar que contenga la información requerida en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011-Ley 1755 de 2015. En caso de no cumplir con los requisitos exigidos, informar al usuario para que la complete. Si insiste, radicar haciendo la anotación de la información incompleta. De lo contrario, devolver y finalizar el proceso.

Así mismo, se debe establecer la competencia institucional; en el evento que no sea competencia de la Corporación, se debe informar al usuario y finalizar el trámite. En caso, que el usuario insista en radicar se debe proceder a continuar con el trámite, radicándolo en el SIDCOR y haciendo la correspondiente observación,

Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-05	10	07	2020

es importante registrar los datos claros y concretos tanto del usuario como de la petición.

**Peticiones realizadas por medios electrónicos:** Portal web y correo institucional. Radicar petición en el Sistema de Información Documental de la Corporación - SIDCOR los datos del usuario y de la Petición.

**Peticiones realizadas verbalmente por canales telefónicos o presenciales:** Brindar la información al ciudadano de manera clara y precisa teniendo en cuenta como primer punto de contacto de la Corporación con la comunidad, se debe registrar la gestión adelantada en el SIDCOR.

**Peticiones presentadas personalmente:** Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención. Posteriormente solicitar al usuario el diligenciamiento de la Encuesta de Atención al Usuario

## 7 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.

Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-05	10	07	2020

- ✓ 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.

## 8 CANALES DE ATENCION

**SAC**  
Sistema de Atención al Ciudadano

Corpoguavio Vive su Naturaleza

¡Buen día!  
¿En qué podemos ayudarlo?

- Corporación Autónoma Regional del Guavio - CORPOGUAVIO
- Dirección: Carrera 7 No. 1A - 52 Gachala - Cundinamarca
- Comulgador: (+57-1) 8538513 / 34
- Línea gratuita de atención a usuarios: 01-8000 339 888
- Correo electrónico: atencionalusuario@corpoguavio.gov.co
- Página web: www.corpoguavio.gov.co

### 8.1 CANAL TELEFONICO, LINEA DIRECTA

Los usuarios de la Corporación Autónoma Regional del Guavio “CORPOGUAVIO”, sin necesidad de trasladarse a una sede de la entidad podrán realizar una solicitud, requerimiento u orientación sobre algún tipo



Procedimiento Admisión PQRSDF						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDF	V-05	10	07	2020

de trámite por medio de nuestro canal telefónico así:

LINEA DIRECTA: 8538513/ ext. 147

LINEA CELULAR: (57+) 3143957802

LINEA GRATUITA NACIONAL: 18000939988

## 8.2 CANALES VIRTUALES

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



<http://www.corpoguavio.gov.co> , allí se ingresa al menú peticiones, quejas y reclamos.

Adicionalmente se pueden enviar solicitudes, quejas, reclamos o cualquier tipo de requerimiento al correo [atencionalusuario@corpoguavio.gov.co](mailto:atencionalusuario@corpoguavio.gov.co) .

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

## 8.3 CANAL DE ATENCION PRESENCIAL

Para la atención de forma presencial, la Corporación Autónoma Regional del Guavio "CORPOGUAVIO", tiene establecidos nueve (9) puntos de atención ubicados en cada uno de los municipios que hacen parte de nuestra jurisdicción, por lo que los puntos, horarios y ubicaciones se enuncian a continuación:

Procedimiento Admisión PQRSDF						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDF	V-05	10	07	2020

HORARIOS OFICINAS DE CORPOGUAVIO		
MUNICIPIO	DIRECCION	HORARIO DE ATENCION
<b>MEDINA</b>	Carrera 7 No. 12 - 26	<b>Lunes a Jueves</b> 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. <b>Hora de Almuerzo</b> de 12:00 m a 1:00 pm. <b>Viernes</b> 8:00 a.m. a 3:00 pm <b>jornada continua.</b>
<b>GACHETA</b>	Carrera 4 No. 4 - 27	<b>Lunes a Jueves</b> 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. <b>Hora de Almuerzo</b> de 12:00 m a 1:00 pm. <b>Viernes</b> 8:00 a.m. a 3:00 pm <b>jornada continua.</b>
<b>GAMA</b>	Calle 5 No 4-13	<b>Lunes a Jueves</b> 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. <b>Hora de Almuerzo</b> de 12:00 m a 1:00 pm. <b>Viernes</b> 8:00 a.m. a 3:00 pm <b>jornada continua.</b>
<b>UBALÁ</b>	Carrera 4 No 3 - 24	<b>Lunes a Jueves</b> 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. <b>Hora de Almuerzo</b> de 12:00 m a 1:00 pm. <b>Viernes</b> 8:00 a.m. a 3:00 pm <b>jornada continua.</b>
<b>SAN PEDRO DE JAGUA</b>	Parroquia	<b>Martes a jueves y domingos</b> 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. <b>Hora de Almuerzo</b> de 12:00 m a 1:00 pm.
<b>MAMBITA</b>	Centro	<b>Lunes en jornada continua</b> 9:00 am a 3:00 pm.
<b>GUASCA</b>	Calle 5 No 5 - 12	<b>Lunes a Jueves</b> 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. <b>Hora de Almuerzo</b> de 12:00 m a 1:00 pm. <b>Viernes</b> 8:00 a.m. a 3:00 pm <b>jornada continua.</b>
<b>FÓMEQUE</b>	Carrera 4 No. 5 - 14	<b>Martes a Jueves</b> 8:00a.m. a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 p.m. <b>Hora de Almuerzo</b> de 12:00 m a 2:00 pm. <b>Viernes</b> 8:00 a.m. a 3:00 pm jornada continua y <b>Sábado</b> 8:00a.m a 1:00p.m.
<b>JUNIN</b>	Carrera 4 No 1 - 120	<b>Lunes a Jueves</b> 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. <b>Hora de Almuerzo</b> de 12:00 m a 1:00 pm. <b>Viernes</b> 8:00 a.m. a 3:00 pm <b>jornada continua.</b>
<b>GACHALA</b>	Carrera 7 No 1A-52	<b>Lunes</b> 9:00 am a 12:30 pm – 2:00 pm a 6:30 pm <b>Martes a Jueves</b> 7:30 a.m. a 12:30 m. y de 2:00 pm a 6:30 pm <b>Hora de Almuerzo</b> de 12:00 m a 1:00 pm. <b>Viernes</b> 7:30 a.m. a 1:00 pm jornada continua. <b>Hora de Almuerzo</b> de 12:30 m 2:00 pm.

Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-05	10	07	2020

## 9 ATENCIÓN 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.

### 9.1 Mujeres embarazadas

En el caso de que los ciudadanos, usuarios de La Corporación Autónoma Regional del Guavio “CORPOGUAVIO” sean mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores, estarán exonerados de esperar turnos de atención y deben ser atendidos en forma casi inmediata, aproximándose a cualquiera de las ventanillas designadas para el trámite a realizar en la jurisdicción y que se encuentre desocupada.

### 9.2 Adultos mayores y veteranos de la fuerza pública

Se debe orientarlos para que se sitúen en las áreas con las condiciones apropiadas para ellos, la atención se realiza por orden de llegada

### 9.3 Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos, en caso de presentarse de manera presencial, es necesario escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado, se le debe proporcionar información clara en un lenguaje acorde con la edad, sin manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga. Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros.

### 9.4 Atención a personas en situación de vulnerabilidad



Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-05	10	07	2020

Las víctimas de la violencia, los desplazados y las personas en situación de pobreza extrema se consideran en situación de vulnerabilidad. Se debe evitar victimizar a estas personas, escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.

### 9.5 Grupos étnicos minoritarios

Son los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público que lo atienda inicialmente se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español, si ninguna de estas opciones es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio. Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

### 9.6 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.

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.

### 9.7 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

Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-05	10	07	2020

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.

### 9.8 Atención a personas con discapacidad física

Hay que presentar actitud de colaboración al ciudadano para ayudar a realizar las acciones que ella por sí sola no puede.

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 forzadas.

En lo posible el ciudadano debe estar situado en su silla de ruedas evitando trasladarlo a otra silla y si necesita muletas, no debe estar alejado de ellas.

### 9.9 Atención a personas de talla baja

El punto de atención de la sede principal de Corpoguavio cuenta con ventanilla que se encuentra a una altura adecuada previendo la atención a personas de talla baja, para el caso de las oficinas de enlace municipal se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a para hablar. Es importante dar trato al ciudadano según su edad cronológica; no es correcto tratar a las personas de talla baja como niños.

## 10 Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia

El Decreto 1166 de 2016 establece en el **ARTÍCULO 2.2.3.12.9.** . Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones.

Cuando las entidades no cuenten con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

Procedimiento Admisión PQRSDF						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDF	V-05	10	07	2020

- Cuando el usuario se acerca a alguno de los puntos de atención de Corpoguavio y no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.
- Posteriormente el equipo de Servicio al Ciudadano de la Corporación proceden a identificar de la región de donde proviene el peticionario, si pertenece algún pueblo o grupo étnico.
- Se toma la grabación o manuscrito y se procede a realizar la respectiva traducción, en caso de necesitar apoyo técnico se debe informar a la Alta Dirección para realizar la respectiva gestión para un traductor.
- Luego de tener la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta y remita al peticionario

## 11 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 11.1 Atención presencial

Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-05	10	07	2020

ACTIVIDADES	OBSERVACIONES
SALUDO	Se debe saludar al ciudadano e indicarle en que area esta. 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 ? Muchas gracias, que tenga buen día

## 11.2 Atención telefónica

Procedimiento Admisión PQRSDF						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDF	V-05	10	07	2020

ACTIVIDADES	OBSERVACIONES
SALUDO	Se debe saludar al ciudadano e indicarle a que area esta llamando . Ejemplo buenos días, 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.

### 11.3 Atención virtual

El ciudadano podrá presentar peticiones a través de la página web <http://www.corpoguavio.gov.co/> y por el correo electrónico [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.

## 12 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-05	10	07	2020



### 13 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.

Procedimiento Admisión PQRSDf						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDf	V-05	10	07	2020

**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.

## 14 RESPONSABLES

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

## 15 RESPONSABILIDADES

- Realizar la admisión tanto de peticiones, quejas, reclamos y trámites ambientales ante la Corporación y así mismo realizar la encuesta de satisfacción clientes o usuario.
- Estar al tanto de todos los email enviados a la Corporación por correo electrónico [atencionalusuario@corpoguavio.gov.co](mailto:atencionalusuario@corpoguavio.gov.co) realizar la impresión, remitir a radicación,

## 16 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1.	Recepción y radicación de peticiones, quejas, reclamos,		



Procedimiento Admisión PQRSDF						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSDF	V-05	10	07	2020

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	sugerencias y denuncias.  Realizar la encuesta de satisfacción por parte de las oficinas de enlace, oficina atención al usuario (atención presencial), oficina radicación (sede principal) y correo electrónico oficial de la entidad (atención al usuario).	Secretaria General, Oficina de atención al usuario, oficina radicación (ventanilla sede principal).	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias correo electrónico impreso.
2.	Cargar la información radicada al funcionario de la oficina de atención al usuario de la sede principal para su revisión y análisis.	Secretaria General ( Oficina atención al Usuario)	Aplicativo documental SIDCOR
3.	Registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por parte del funcionario de la oficina de atención al usuario, mediante la hoja de cálculo.	Secretaria General, Oficina de atención al usuario, Subdirección.	SC-AC-FT-CRD Control de Radicados Dependencias
4.	Direccionamiento por tema a los líderes de cada área para respuesta y trámite correspondiente.	Secretaria General, Oficina de atención al usuario	Aplicativo documental SIDCOR.
5.	Seguimiento mediante aplicativo SIDCOR y hoja de cálculo Excel código SC-AC-FT-CRD y envío de comunicaciones internas, generando alertas de respuesta.	Secretaria General, Oficina de atención al usuario,	Aplicativo documental SIDCOR - Hoja de cálculo Excel código SC-AC-FT-CRD y formato de comunicación interna GA-GD-FT-CI

## 17 CONTROL DE CAMBIOS



Procedimiento Admisión PQRSD						
Proceso	Atención al ciudadano	Código	Versión	Fecha		
				DD	MM	AA
		SC-AC-PR-PQRSD	V-05	10	07	2020

FECHA DE MODIFICACIÓN	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
17-04-2017	V-02	Se ajustaron los términos, Responsabilidades y la descripción del procedimiento teniendo en cuenta funcionamiento del aplicativo SIDCOR para el manejo y control de las PQRSD.
21/11/2017	V-03	Se ajustaron las actividades del procedimiento. Reasignación de áreas responsables.
22/04/2019	V-04	Se ajustaron los términos y descripción del procedimiento para el manejo y control de las PQRSD.

## 18 ANEXOS

ELABORADO POR	APROBADO POR
<b>Edwin Fabián Urrego González</b> <b>Karenn Pineda Cortes</b> <b>Daniela Umbacia Contreras</b> Representantes del Proceso	<b>Yesid Yovanni Ortiz Ramos</b> Secretario General