



PROTOCOLO DE SERVICIO Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



*Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano*

PROTOCOLO DE SERVICIO Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRESENTACIÓN

Según los preceptos constitucionales, dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra el de servir a la comunidad, lo cual implica para las organizaciones públicas una gran responsabilidad de orientar su gestión a la generación de valor público y de garantizar el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor. Consecuentes con dicho cometido y alineados con los componentes del actual Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia potencia mundial de la vida", el cual tiene como pilares la participación ciudadana y la inclusión social, se presenta el Protocolo para el Relacionamiento con el Ciudadano de la CVC para garantizar que la relación con la ciudadanía se cumpla, de acuerdo con los parámetros de servicio, prestando una atención igualitaria, incluyente, eficaz y satisfactoria para todos y todas. La aplicación de este protocolo pretende fortalecer la confianza de los ciudadanos en la entidad y orientarlos, teniendo en cuenta criterios diferenciales —cuando se trata de población vulnerable o de especial protección constitucional—, con base en lineamientos para la atención a la ciudadanía en cada uno de los canales de relacionamiento.

TABLA DE CONTENIDO

1. Información institucional
- 1.1 Alcance del Protocolo.
2. Objetivo General
3. Marco Legal
4. Lineamientos para el Relacionamiento con el Ciudadano
- 4.1 Canales de Atención al Ciudadano.
- 4.2 Atributos del buen servicio.
- 4.2.1 Atención a personas alteradas.
- 4.2.2 Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal).
- 4.2.3 Respuesta negativa a la solicitud.
- 4.2.4 Atención de reclamos.
5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL
- 5.1 Solicitud de servicio demorada.
- 5.2 Atención Preferencial.
- 5.2.1 Atención a niños, niñas y adolescentes.
- 5.2.2 Personas en situación de vulnerabilidad.
- 5.2.3 Grupos étnicos minoritarios.
- 5.2.4 Personas en condición de discapacidad.
- 5.2.5 Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual.
- 5.2.6 Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas.
- 5.2.7 Atención a personas con sordo-ceguera.
- 5.2.8 Atención a personas con discapacidad física o motora.
- 5.2.9 Atención a personas con discapacidad cognitiva.
- 5.2.10 Atención a personas de talla baja.
- 5.2.11 Atención a Periodistas en ejercicio de su profesión.
6. Protocolo de Atención Telefónica.
7. Protocolo de Atención Virtual.
8. Protocolo de Atención Escrita.
9. Atención del Derecho Fundamental de Petición.
10. Evaluación de la percepción y la satisfacción del ciudadano.
11. Bibliografía.



1. Información institucional

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, es la entidad encargada de administrar el medio ambiente y los recursos naturales renovables dentro del área de su jurisdicción y propender por su desarrollo sostenible, de conformidad con las disposiciones legales y las políticas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Al Grupo de Atención al Ciudadano, de la Secretaría General, le corresponde crear los mecanismos necesarios para obtener la calidad del servicio dirigido a los usuarios internos y externos, observando los principios de economía, celeridad, transparencia y eficiencia, así como orientar y guiar a los usuarios que requieran información de las diferentes áreas de la Corporación.

Reconociendo las experiencias exitosas de la implementación del Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano expedido en el año 2020, los lineamientos contenidos en el presente Protocolo actualizan y unifican las orientaciones que deben ser aplicadas en todos los procesos institucionales de la Corporación, optimizando los recursos y la capacidad de respuesta hacia quienes demandan servicios de la entidad, a través de los distintos canales de atención.

1.1 Alcance del protocolo

Este Protocolo para el Relacionamento con el Ciudadano está dirigido a toda la CVC, en especial, para quienes interactúan con el ciudadano por los diferentes canales de atención (escrito, presencial, telefónico y virtual). Contiene un conjunto de orientaciones básicas que buscan ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos, constituyendo una herramienta de lenguaje claro y sencillo de los medios que dispone la Corporación para la atención a la ciudadanía y brinda escenarios de relacionamiento accesibles e incluyentes para que el servicio esté basado en el respeto de la dignidad humana.

2. Objetivo General

Fortalecer el relacionamiento entre la CVC y los ciudadanos, mediante orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público de la entidad frente a los usuarios, mejorando el manejo de los canales de atención y haciéndolos más eficientes y de calidad.



3. Marco Legal

El presente Protocolo se sustenta en el siguiente marco legal: Constitución Política de Colombia:

- *Artículo 2. Fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.*
- *Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas las autoridades por motivos de interés general y particular y obtener pronta resolución.*
- *Artículo 47. El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran*
- *Artículo 123. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la Comunidad.*
- *Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.*
- *Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.*

Ley 489 del 29 de diciembre de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2623 del 13 de julio de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Ley 1437 del 18 de enero de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, donde se adoptan los estándares mínimos de gestión de peticiones, que incorpora el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015. Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República.

Documento CONPES 3785 del 2013. Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano. Ley 1712 del 6 de marzo de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la Información Pública Nacional.

Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015. Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de planeación nacional.

Ley 1755 del 30 de junio de 2015. Por la cual se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 2052 del 25 de agosto de 2020. Por la cual se establecen disposiciones en relación con la racionalización de trámites.

Ley 2080 del 25 de enero de 2021. Por la cual se reformó el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Decreto 088 del 24 de enero de 2022, Establece los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.

Ley 2195 del 18 de enero de 2022. Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

Ley 2273 del 2022. Por medio de la cual se aprueba el "Acuerdo regional sobre el acceso a la información, la participación pública y el acceso a la justicia en asuntos ambientales en América Latina y el Caribe", adoptado en Escazú, Costa Rica, el 4 de marzo de 2018.

4. Lineamientos para el Relacionamento con el Ciudadano

4.1 Canales de Atención al Ciudadano.

Son los medios o mecanismos de relacionamiento establecidos por la CVC, a través de los cuales la ciudadanía puede solicitar orientación sobre los trámites y servicios que son competencia de la entidad y presentar diferentes clases de solicitudes como son las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por infracciones ambientales y Trámites Ambientales, PQRSDT.

Las siguientes son los canales de atención al ciudadano de la CVC:

Escrito: compuesto por la ventanilla presencial, mensajería y buzón de sugerencias.

Presencial: contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la CVC, cuando acceden a sus instalaciones físicas. A través de nuestra atención personalizada por parte de funcionarios de las ventanillas únicas, en cada una de las ocho Direcciones Ambientales Regionales y en la sede principal, se orienta y se ofrece información al ciudadano para realizar cualquier trámite o solicitud, se radican las PQRSDT y se motiva al ciudadano a medir la percepción y satisfacción del servicio recibido o el trámite adelantado.

Telefónico: contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin. Por este canal, la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas, eventos que la Corporación desarrolla y preguntas más frecuentes sobre temas de competencia de entidad. Por medio del #550, cualquier ciudadano puede acceder a formular denuncias por infracciones ambientales. Esta línea es atendida por un profesional que se encarga de orientar al ciudadano, además de radicar y gestionar la atención y respuesta de la denuncia formulada, en conjunto con las dependencias competentes.

Virtual: corresponde a los medios virtuales por los cuales se establece la comunicación entre los ciudadanos y la Corporación, disponibles para el trámite virtual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Trámites Ambientales, felicitaciones, denuncias por presuntos actos de corrupción o hacer seguimiento a la respuesta del requerimiento y entregar información para los trámites administrativos correspondientes. Dentro de los medios, se cuenta con las redes sociales institucionales (CVC Ambiental), el chat institucional, buzones electrónicos, formularios electrónicos para radicar las PQRSDT y la App CVC más cerca.

Para conocer más información sobre los canales de atención dispuestos para la ciudadanía y grupos de valor, se puede consultar en el portal web de la CVC, en el enlace <https://www.cvc.gov.co/servicio-al-ciudadano/pqrsd>. La Carta de Trato Digno de la CVC 2024 se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.cvc.gov.co/carta-de-trato-digno-a-la-ciudadania-de-la-cvc>.

A continuación, se presentan algunos conceptos de interés, que permitirán orientar al servidor público que interactúa con el ciudadano recibiendo distintas peticiones (verbales o escritas), Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, trámites ambientales (PQRSDT) y recibe la información que corresponde a un trámite administrativo:

Petición: Es el Derecho Fundamental que tiene cualquier persona o un grupo de ciudadanos, para presentar solicitudes respetuosas de información, copias y/o consultas para que le sean resueltas.



Queja: Consiste en la manifestación de cualquier persona o grupo, acerca de la falta de satisfacción o descontento ante la conducta o disciplina de los servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de manifestar su inconformidad, ya sea por motivo general o particular, referente a la indebida prestación de los servicios que presta la Corporación a la comunidad en general o la deficiente atención de una solicitud formulada.

Sugerencia: Es el consejo, recomendación, idea o propuesta que formula un ciudadano, para mejorar los servicios o trámites que ofrece la Corporación o su gestión.

Denuncia ambiental: Es poner en conocimiento a la CVC unos hechos que pueden configurar infracciones ambientales de conformidad con la normatividad que las regula.

Trámite Ambiental: es el procedimiento requerido por las autoridades para regular y controlar el impacto ambiental de actividades y proyectos que puedan afectar el entorno. Estos trámites son necesarios para obtener permisos, concesiones, licencias o autorizaciones que garanticen que las actividades cumplen con la normativa ambiental vigente y que se mitigan o previenen los posibles daños al medio ambiente.



4.2 Atributos del buen servicio

Para la CVC, un servicio de calidad debe estar relacionado con la competencia de las funciones que cumple la entidad, coherente con los principios y valores éticos adoptados, y debe cumplir con los siguientes atributos que responden a la expectativa del ciudadano frente a la prestación del servicio que necesita:

Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.

Amable: Cortés, pero también sincero, saludando y despidiéndose de manera cortés y durante la interacción con el usuario.

Confiable: De la manera prevista en las normas y con resultados certeros. Demostrando tener pleno conocimiento sobre los formatos, trámites y servicios.

Empático: El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

Incluyente: De calidad para todos los ciudadanos, sin distinciones, ni discriminaciones.

Oportuno: En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano. En caso de ausentarse el servidor, debe quedar un compañero encargado para garantizar la continuidad del servicio.

Efectivo: Resuelve lo pedido.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano, ya que debe satisfacer a quien lo recibe y esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar e interpretar bien sus necesidades. Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como "no sé", "vuelva mañana" o "eso no me toca a mí" son valoradas por el ciudadano como un mal servicio.

Es fundamental mantener una buena actitud con los ciudadanos, entendida esta por la Real Academia de la Lengua Española como la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas; se define también como la postura del cuerpo, especialmente cuando expresa un estado de ánimo.

Por lo tanto, los servidores públicos que se relacionan con los ciudadanos deben tener una actitud de servicio, que no es otra cosa que la disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano, sino de ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

En este sentido, el servidor público debe: anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano; escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla; ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención; comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir; ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor: entiende sus problemas; es respetuoso, lo orienta con claridad y precisión; lo atiende con calidez y agilidad.

Si el servidor trata de manera desinteresada o hace esperar innecesariamente al ciudadano, sin ofrecer una explicación por la demora o no tiene el conocimiento necesario para atender la solicitud, la persona se llevará una impresión negativa de la atención, es por ello que los servidores públicos deben conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su coordinador o jefe inmediatamente y cederle el manejo de la situación.

Por último, bajo ninguna circunstancia un servidor público debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.



4.2.1 Atención a personas alteradas: En muchas ocasiones, llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.

- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona. No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.

- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice. Usar frases como "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.

- Dar alternativas de solución, si las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir. Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

4.2.2 Lenguaje (comunicación verbal y no verbal): Por medio del lenguaje, los seres humanos expresamos nuestras necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

- El lenguaje hacia los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como "con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudarle?" siempre son bien recibidas.

- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla, siempre debe aclararse su significado.

- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la Corporación.

- Evitar tutear al ciudadano o usar términos como "mi amor", "corazón", etc.

- Para dirigirse al ciudadano, encabezar la frase con "señor" o "señora".

- Evitar respuestas cortantes del tipo "sí" o "no", ya que se pueden interpretar

4.2.3 Respuesta negativa a la solicitud

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Cuando se niegue una solicitud, las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.

- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de, a pesar de las limitaciones.

- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.



4.2.4 Atención de reclamos

Cuando el servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- En primera instancia, explicar lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Ejecutar inmediatamente la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

5. Protocolo de Atención Presencial

El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por lo tanto, conviene escoger bien el vocabulario y adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones, con una dicción clara.

- El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido. Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas y procedimientos para la atención de emergencia o los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay.

- Conviene tener claro dónde puede ubicar más información sobre las Direcciones Ambientales Regionales y demás dependencias de la Corporación, cuando un ciudadano lo requiera.

- *Consejos adicionales:* Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca; saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero; dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta; usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten; cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad; permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero supla la ausencia.

- *Acciones de anticipación:* Se recomienda a los guardias de seguridad abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso. Saludar, diciendo "buenos días/tardes, bienvenido/a". Si debe revisar maletines, paquetes o demás elementos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad. Orientar al ciudadano sobre la ubicación de la ventanilla única a la cual debe dirigirse para radicar documentos o de las dependencias a las cuales se dirige, previo registro. Saludar amablemente diciendo: "Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido), ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a... para realizar su trámite".

- *Servidores de la ventanilla única y los demás servidores públicos que interactúan en diferentes momentos con el ciudadano; en cada uno les corresponde: en el contacto inicial, saludar de manera amable, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: "Buenos días/tardes/noches, bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?" Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "señor" o "señora".*

- En el desarrollo del servicio: dedicarse exclusivamente al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención. Responder a sus preguntas y darle toda la información que requiera, de forma clara y precisa.

Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor público debe explicarle al ciudadano por qué debe lo remite a otro punto. Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, se debe dar por escrito la dirección del punto al cual debe acudir y el horario de atención, o invitarlo a presentar las PQRSDT de manera virtual.

5.1 Solicitud de servicio demorada: Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde: explicarle al ciudadano la razón de la demora; informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará; retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente; como regla general, preguntarle: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”. Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el Sr. o Sra. Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

5.2 Atención Preferencial: Es aquella que se da prioritariamente y adecuadamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja y periodistas (casos especiales). Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos. La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

5.2.1 Atención a niños, niñas y adolescentes: Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.

En caso de atención presencial: Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos. Recomendaciones: Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado. No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntarle para entender claramente lo que quiere informar o lo que requiere. Deben ser llamados por su nombre y no usar apelativos como “chiquito” o “mijito”, entre otros. Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

5.2.2 Personas en situación de vulnerabilidad: Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia. Para de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas, deben incorporarse al modelo de servicio las actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria.

En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.



5.2.3 Grupos étnicos minoritarios: A este grupo pertenecen las comunidades indígenas, afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe: si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español. Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique la solicitud con señas. Puede ser un procedimiento dispendioso que exigirá paciencia y voluntad de servicio. Solicitar los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

5.2.4 Personas en condición de discapacidad: Conocer las diferentes condiciones de discapacidad. No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños; hay que evitar hablarles en tono añiñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares; mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode, como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes; antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, pregunte: “¿Desea recibir ayuda?” “¿Cómo desea que le colabore?”. No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo y retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

5.2.5 Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual: No halar a la persona de la ropa ni del brazo; mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud; orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato” o “A su derecha está el bolígrafo”. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios. Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son. Si por algún motivo, el servidor público debe retirarse de su puesto, informar a la persona invidente antes de dejarla sola.

Para el caso de la ventanilla única de la sede principal de la Corporación, se cuenta con un equipo de cómputo especial para acceso a los trámites ambientales que requieran los ciudadanos que presenten discapacidad visual, por lo tanto, el funcionario encargado de la atención deberá orientar al ciudadano y garantizar el acceso a este equipo. En la página web de la CVC se cuenta con una funcionalidad que permite disminuir o aumentar el tamaño de la fuente (letra), de acuerdo a las necesidades visuales del ciudadano, y se ajustó el color del fondo de la pantalla.

5.2.6 Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas: Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada. No gesticular de manera exagerada para comunicarse. Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal. Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido. Si escribe como



5.2.7 Atención a personas con sordo-ceguera: Es preciso informar que se está presente, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo. Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender. Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión. Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente. Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método de comunicación que suelen emplear.

5.2.8 Atención a personas con discapacidad física o motora: No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón. Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella, a una distancia mínima de un metro. En caso de que el ciudadano necesite entrar al baño, se le deberá orientar y facilitar su uso en los lugares destinados para ellos, en cada una de las sedes de la Corporación.

5.2.9 Atención a personas con discapacidad cognitiva: Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos. Ser paciente tanto al hablar como al escuchar, pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos y suministrar la información requerida.

5.2.10 Atención a personas de talla baja: El servidor debe quedar ubicado a una altura adecuada para hablar y atender al ciudadano. Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

5.2.11 Atención a periodistas en ejercicio de su profesión: Toda consulta de periodistas y otros miembros de los medios de comunicación será recibida, priorizada, atendida o gestionada por los servidores del grupo de Comunicaciones de la Secretaría General. En caso de requerirse, se podrá sugerir la realización de entrevistas con el vocero de la entidad.

6. Protocolo de Atención Telefónica:
En las diferentes sedes, se cuenta con personal a cargo de la atención telefónica, a través de la cual se brindan las orientaciones y atenciones a peticiones verbales que puedan ser resueltas por este canal. Además, se cuenta con el #550, canal explicado al inicio de este protocolo.

7. Protocolo de Atención Virtual:
El Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General cuenta con servidores para la atención de PQRSD que se reciben a través del chat y de las redes sociales, las cuales constituyen los medios por los cuales los ciudadanos pueden interactuar con la entidad y formalizar sus peticiones, al igual que conocer cualquier tipo de información y eventos que la CVC ofrece sus usuarios. De la atención brindada digitalmente, se lleva un registro que se encuentra en el formato FT.0350.37, de seguimiento de PQRSD.

La Corporación brindará, en la medida de sus posibilidades, una atención lo más inmediata posible a todas las PQRSD que se reciban en el chat corporativo y las redes sociales. El objetivo es que se puedan dar indicaciones precisas a los ciudadanos sobre sus solicitudes y en el caso que no se pueda dar respuesta por estos canales, se procederá a la radicación en el sistema de gestión documental.

La Corporación cuenta con un Manual para la Gestión de Redes Sociales (MN.0350.01 V01 20190521), el cual establece las directrices para atender las PQRSD que se reciben por los espacios digitales. Aquí se exponen algunas recomendaciones:

- A pesar de que la interacción se da a través de una pantalla, la atención debe ser cordial, respetuosa, clara y precisa, no se le debe hablar al ciudadano de tú, sino de Usted.

- En ningún caso se recomienda el uso de palabras en mayúscula sostenido, ya que se puede interpretar como si se estuviera alzando la voz.

- Se debe procurar responder las peticiones en menos de 24 horas, pues genera una imagen positiva para la entidad por la eficiencia la atención. Cuando se requiera explicar algún procedimiento que emplee términos técnicos, deberá presentarse la información de una forma entendible.

- Es indispensable que quien esté atendiendo a los ciudadanos a través del chat corporativo y las redes sociales, tenga muy claro el funcionamiento y la misión de la entidad, ya que permitirá una mejor atención.

- En el evento en que no se tenga la respuesta con la inmediatez esperada, se le explicará al ciudadano la situación y se le presentarán las opciones con las que cuenta para formalizar la petición mediante los otros canales de atención. En el caso que el ciudadano elija la opción de formalizar su petición por ese medio, se procederá a pedir los datos que requiera el sistema de gestión documental para realizar la radicación de la petición y a gestionar la respuesta a cargo de la dependencia competente.

En la actualidad, la CVC cuenta con la App CVC más cerca, que facilita a que cualquier persona pueda radicar denuncias por presuntas infracciones ambientales, permitiéndole alertar a la Corporación, en tiempo real, sobre algún evento de tipo ambiental que se esté desarrollando en cualquier lugar dentro de su jurisdicción.

8. Protocolo de Atención Escrita:

Este canal permite a los ciudadanos presentar comunicaciones escritas para pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Corporación, presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y radicar solicitudes de tramites ambientales, así como entregar información que corresponda a una solicitud o trámite administrativo.

Ciclo del servicio:

1. Ingresa a la entidad
2. Entrega los documentos
3. Recibe número de radicado que arroja el sistema de gestión documental.
4. Hacer seguimiento
5. Se envía respuesta a través de la forma indicada por el ciudadano.

Acciones de anticipación adecuada: tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia. En el contacto inicial, se recomienda saludar de manera cordial, haciendo contacto visual y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: "Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?"; preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo Sr. o Sra.

En el desarrollo del servicio: Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, se deberá radicar para darle el trámite previsto en la normatividad.

A través del aplicativo del sistema de gestión documental adoptado, asignar un número de radicado a la solicitud donde conste el nombre del solicitante, la hora y la fecha, número de folios, nombre del destinatario y el asunto. La numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicación no deben estar repetidos, enmendados o tachados. Con el número del radicado generado, se procede a efectuar la asignación al funcionario y la dependencia encargada de adelantar y gestionar la atención y respuesta a que haya lugar, de conformidad con los procedimientos internos para cada trámite. Una vez recibida y radicada la información, al ciudadano se le da constancia del recibo y se le informa el trámite que sigue en la entidad. Si el requerimiento no es competencia de la Corporación, se le da traslado a la entidad competente y se le informará al ciudadano de dicho traslado, de conformidad con las disposiciones y los medios previstos para cada trámite, y por las dependencias competentes.

Por parte de los funcionarios de las ventanillas únicas: Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir. Abrir los buzones de sugerencias, mínimamente cada 15 días; extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación. Distribuir las sugerencias en las diferentes dependencias, de acuerdo con la competencia, para atenderlas y dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la Corporación, debido al comentario o sugerencia.

9. Atención del derecho fundamental de petición

Como marco normativo regulatorio de la atención al derecho de petición que se ejercite ante la Corporación, se tiene el artículo 23 de la Constitución Política, el cual reconoce el derecho fundamental de cualquier persona a presentar peticiones y recibir respuestas oportunas, el artículo 74 que garantiza el acceso a documentos públicos, salvo excepciones legales, la Ley 1712 de 2014 que regula el acceso a la información pública, la Ley 1755 de 2015 regula el derecho de petición, con medidas especiales para grupos étnicos y personas con discapacidad, el artículo 74 de la Ley 99 de 1993 que establece el derecho de petición en materia ambiental y las siguientes disposiciones de la Ley 2273 del 2022: el artículo 5 determina el deber del Estado de garantizar el acceso público a la información ambiental, sin necesidad de justificar motivos, asegurando facilidades para personas vulnerables, el artículo 6 que aborda la generación y divulgación de información ambiental, destacando la necesidad de fortalecer procesos, actualizar informaciones y descentralizar la información.



10. Evaluación de la percepción y la satisfacción del ciudadano

Con el propósito de medir el grado de satisfacción y percepción de los ciudadanos que acuden de manera presencial, virtual o de manera telefónica, con el fin de adelantar los diferentes tipos de trámites y servicios que ofrece la entidad, la Corporación tiene habilitadas las siguientes encuestas:

- Encuesta para medir la percepción del ciudadano – Atención Presencial y Telefónica (FT.350.05).
- Encuesta para medir la percepción del ciudadano – Atención virtual (FT.0350.55).
- Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano – Atención a peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites (FT.0350.56).

De la encuesta para medir la percepción del ciudadano en atención presencial y telefónica, los aspectos a evaluar por el ciudadano son:

- Calidad de la atención, cualificación y disposición del tiempo recibido; tiempo real de espera y atención; instalaciones físicas para realizar su trámite; conocimiento y claridad sobre la información suministrada por el funcionario que lo atendió.

De la encuesta para medir la percepción del ciudadano en la atención virtual, los aspectos a evaluar por el ciudadano son:

- Canal de atención; sencillez y claridad de la plataforma para realizar su trámite; funcionamiento de la plataforma; facilidad en el acceso a la plataforma; actitud y conocimiento del funcionario que lo atendió.

De la encuesta para medir la satisfacción del ciudadano, los aspectos a evaluar por el ciudadano son:

- Tipo de servicio tramitado; dependencia que lo atendió; canal de atención; sencillez en los pasos para realizar el trámite; claridad en la respuesta obtenida; tiempo para recibir la respuesta a su petición; ¿la respuesta dada está relacionada con el sentido de su solicitud?

Con la información que se recauda de las encuestas aplicadas, el Grupo de Atención al Ciudadano, de la Secretaría General, efectúa un análisis de las mismas y presenta un informe semestral que es publicado en el portal web, en el siguiente enlace: <https://www.cvc.gov.co/documentos/informes-de-gestion/encuestas-satisfaccion-del-usuario>. Dichos informes contienen los resultados de las mismas y se establecen las recomendaciones a que haya lugar para implementar acciones de mejora orientadas a brindar un servicio de calidad, aumentar la satisfacción del ciudadano y aportar a la evaluación de desempeño de la

Entidad, lo cual debe ser un proceso permanente y debe retroalimentar la planeación institucional.



11. Bibliografía

- *Código de Integridad de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, adoptado mediante la Resolución 0100 No. 0365 del 2021.*
- *Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano, Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca. (2020)*
- *Protocolo de Atención al Usuario de la Alcaldía de Santiago de Cali (2022).*
- *Protocolo de Atención al Ciudadano, Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (2022).*
- *Protocolo de Servicio al Ciudadano, Ministerio de ambiente y Desarrollo Sostenible (2022)*
- *Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano, Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca (2023).*
- *Protocolos de Servicio al Ciudadano, Departamento Administrativo de Función Pública (2023).*

