

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Corporación Autónoma Regional del Tolima –
CORTOLIMA

Subdirección Administrativa y Financiera
Proceso de Servicio al Ciudadano
2022

«Un gran servicio al cliente no significa que el cliente siempre tiene la razón, significa que siempre se le respeta». Chris LoCurto

Introducción

La Constitución Política de Colombia de 1991 establece en sus artículos 2, 365 y 366 que uno de los fines del estado es servir a la comunidad, que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del estado y que el mejoramiento de la calidad de vida de la población son una finalidad del estado, por estas razones CORTOLIMA viene construyendo directrices de Servicio y Participación Ciudadana con enfoque diferencial, para lograr un servicio con equidad y eficiencia para la comunidad.

El lineamiento de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano del departamento Nacional de Planeación y el Departamento de la Función Pública actualizado en diciembre de 2020, establece la creación de un protocolo de Servicio al Ciudadano que sea específico y detallado, el cual debe permitir de una manera eficiente que el ciudadano pueda acceder a la información y a su derecho de interponer peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias - PQRSD, con criterios técnicos adecuados para población especial, grupos vulnerables y la ciudadanía en general, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia.

En cumplimiento de los fines del estado y acogiendo a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG con la política de atención al ciudadano, se plantea que el relacionamiento entre el Estado con el ciudadano ha adoptado el enfoque de Estado abierto buscando articular las expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas a través del diálogo directo, creando especial sinergia entre las políticas públicas que inciden directamente en la relación del ciudadano con el Estado, como son las de: Servicio al Ciudadano (de forma transversal a las demás dimensiones del modelo), racionalización de trámites, rendición de cuentas, participación ciudadana, Transparencia y acceso a la información pública en la gestión.

CORTOLIMA implementa este protocolo como herramienta funcional y pedagógica con el fin de contar con unos servidores públicos, contratistas y pasantes comprometidos y sensibilizados con el buen trato reconociendo al ciudadano como centro estratégico en su accionar diario.

Objetivo

Establecer pautas, comportamientos y normas para la interacción de los Servidores Públicos, contratistas y pasantes de CORTOLIMA que tienen contacto directo e indirecto con los grupos de interés y de valor que contribuya a prestar un servicio de calidad, oportuno, eficiente y lograr la estandarización requerida en todas las sedes y canales de atención de tramites y PQRSB de acuerdo a la normatividad vigente.

Alcance

Este documento, se constituye en un protocolo de permanente consulta para todos los servidores públicos de la Corporación, quienes, en el ejercicio de sus funciones y actividades, “ejecutan” la Política de Servicio al Ciudadano y que hacen parte de los equipos técnicos, administrativos y operativos que cumplen la función misional de CORTOLIMA como autoridad ambiental del Departamento.

1. ¿Qué es Servicio Público?



Es una actividad que desarrolla la Administración Pública de forma directa o delegada con el objeto de satisfacer las necesidades de los grupos de valor e interés a esto se le llama interés general.¹

La Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA busca satisfacer las necesidades y expectativas de sus grupos de valor e interés de acuerdo a los trámites y servicios ofrecidos por la Corporación, a través de procedimientos previamente definidos y estandarizados.

El servicio está llamado a prestar no solo de una manera eficiente, sino con altos estándares de calidad, cobertura e inclusión, que permitan a todos sus grupos de interés acceder a estos servicios desde cualquier punto del país o del exterior en condiciones de igualdad. Garantizando de esta forma el acceso a sus derechos y deberes.

La atención a los ciudadanos debe hacerse bajo enfoque de SERVICIO PÚBLICO, es decir, en términos **respetuosos, corteses, inclusivos y oportunos**, y garantizando que la información suministrada al público sobre los servicios ofrecidos y sobre la misma entidad, sea veraz y pertinente.

1.1. Elementos comunes a todos los canales de atención.



¹ Concepto 130191 de 2014, Departamento Administrativo de la Función Pública



Los canales de atención son los medios y espacios utilizados por los grupos de interés y de valor para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer diario de CORTOLIMA.

1.2. Atributos del buen servicio



Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo, los siguientes:

Respetuoso: reconocer y valorar al ciudadano sin desconocer las diferencias.

Oportuno: Debe ser ejecutado dentro de los plazos establecidos por ley.

Confiable: debe ser exacto, preciso, seguro y veraz.

Incluyente: con calidad para todos los ciudadanos sin discriminaciones.

Amable: debe ser cortés, agradable, gentil, humano y sincero.

Empático: debe percibir lo que siente el ciudadano y ponerse en su lugar.

Ágil: debe ser pronto, rápido y efectivo.

El buen servicio se plantea como la filosofía para cumplir y satisfacer las necesidades de los grupos de interés y de valor, lo que requiere que los servidores públicos, contratistas y pasantes escuchen atentamente al ciudadano e interpreten bien sus necesidades.



La información suministrada debe brindarse de manera oportuna, clara y completa.

Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Por lo que los servidores públicos deben:

- Informarse y tener organizados los procedimientos, formatos y otros documentos de atención definidos por la Corporación para responder a las necesidades de los grupos de valor e interés.
- Conocer los trámites ambientales y servicios que presta la Corporación incluyendo las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención.

- Cabe resaltar que bajo ninguna circunstancia el servidor público debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de la prestación de servicios. Hacerlo estaría violentando los atributos del buen servicio lo cual conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

1.3. Actitud

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

En razón a que el servicio tiene relación con la postura corporal, los servidores públicos, contratistas y pasantes que atienden a los ciudadanos además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir, erguido y con la espalda recta. Por otra parte, debe tener disposición de escuchar al ciudadano, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; se trata de ser empático con el ciudadano. Ser conscientes de que cada persona tiene unas expectativas y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. Por ello, 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, agilidad y claridad.

Por el contrario, si el servidor trata al ciudadano de la siguiente manera:

- Lo trata de una manera altiva y desinteresada.
- Lo hace esperar innecesariamente, sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

El ciudadano se llevará una imagen negativa del servicio prestado en la Corporación.

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

Con el objeto de verificar el desempeño de este atributo del buen servicio por parte del servidor, la entidad solicitará al ciudadano la evaluación del mismo a través de las encuestas de satisfacción y conocer la percepción del servicio prestado.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los ciudadanos y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

El Servidor público de la Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA debe conocer:

- Trámites y servicios que presta la Corporación.
- Requisitos de los trámites y servicios.
- Procedimientos de gestión de PQRSD.
- Procedimientos de Trámites Ambientales.

1.4 Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a la Corporación ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación y 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.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- 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”, que demuestran conciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que 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 definitiva.

1.5 Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias, a continuación, se proponen las recomendaciones a tener en cuenta:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” 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 entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

1.5.1. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

Por lo general las solicitudes de trámites ambientales están sujetas a revisión y análisis de la documentación, lo que puede que en ocasiones la solicitud no sea viable y/o negada por la naturaleza de la evaluación. Por lo anterior, 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 prestar un servicio de calidad 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.

1.6 Atención de reclamos

Cuando un 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.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución 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.

2. Terminología apropiada para la atención a personas con discapacidad (PCD).



Tener cuidado con el lenguaje utilizado, algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades:

- Nunca utilice los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad.
- El término apropiado para **personas en situación de discapacidad son las siguientes:**

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
- Discapacitado	+ Persona con discapacidad
- Defecto de nacimiento	+ Discapacidad congénita
- Deforme	+ Persona con discapacidad congénita
- Enano	+ Persona de talla baja
	+ Persona con Acondroplasia
- (el) Ciego	+ Persona ciega
- Semividente	+ Persona con discapacidad visual
- (el) Sordo	+ Persona con baja visión
- Mudo	+ Persona sorda
- Sordomudo	+ Persona con discapacidad auditiva
	+ Persona Hipoacúsica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación.
- Hipoacúsico	+ Con limitación auditiva
- Inválido - Minusválido	
- Tullido	+ Persona con discapacidad física
- Lisiado	
- Paralítico	
- Confinado a una silla de ruedas	+ Persona usuaria de silla de ruedas
- Mutilado	+ Persona con amputación
- Cojo	+ Persona con movilidad reducida

2.1. Servicios de apoyo que favorece a la inclusión.



La Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA, para favorecer la inclusión a los ciudadanos en condición de discapacidad que requieren acceder a sus servicios cuenta con las alternativa que a continuación se describen:

2.1.1. Para Personas con discapacidad visual o con baja visión.

- Conocimiento y acceso al sistema de lectoescritura.
- Portal web accesibles, magnificadores de pantalla.
- Apoyos tecnológicos en lectores de pantalla.

2.1.2. Para personas con discapacidad cognitiva.



- Información en lenguaje simple, explícito y breve.

2.1.3. Para personas con discapacidad física o motora

- Elementos de ayuda técnica como: sillas de ruedas y bastones.

2.1.4. Para Personas con discapacidad auditivas, sordas

- Comunicarse al centro de relevo del Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación. Inicio (centroderелеvo.gov.co) en caso de que se requiera hacer la interpretación de señas.

3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Este es un canal por medio del cual los grupos de interés y grupos de valor, interactúan de manera directa con los servidores públicos, contratistas y pasantes para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Corporación y del Estado.



Sede Centro – Ibagué: Av. Ferrocarril con 44 Esquina.

Territorial Norte – Lédida: Calle 2ª Sur No. 6-81 Av. Las Palmas Predio Casa Verde.

Territorial Oriente – Melgar: Carrera 21 No. 7-10 Segundo Piso.

Territorial Suroriente – Purificación: Carrera 9 No. 8-120 Contiguo a la Cruz Roja.

Territorial Sur – Chaparral: Carrera 10 No. 5-53 Barrio Libertador.

Cuando se habla de atención presencial, también se interactúa con los usuarios internos los cuales son las personas que agregan valor al trabajo diario.

3.1. Recomendaciones generales en la atención presencial



- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada, indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada, arrugar el ceño y en general los gestos deben ser de manera asertiva y neutra.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje, previstas en el punto 1.5 del Protocolo. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

- **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 de la ventanilla del Servicio al Ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

El funcionario debe tener claro, donde están ubicadas las otras territoriales cuando un ciudadano lo requiera, para brindarle una información veraz y clara.

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 en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- ✓ Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

3.2. Acciones de anticipación

3.2.1. Guardas de seguridad

Se recomienda a los guardias de seguridad:

- ✓ Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruir el paso.
- ✓ Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- ✓ Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a....”.

- ✓ El guarda de seguridad, solicitará de manera cordial y respetuosa documento de identificación para el ingreso a las instalaciones de la corporación para registrarlo como visitante.
- ✓ Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos 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.
- ✓ Si tiene portátil al ingreso a la Corporación, el guarda de seguridad, de manera cordial y respetuosa indicará el sitio donde se deberá registrar el equipo.
- ✓ Orientar al ciudadano sobre la ubicación de la dependencia a visitar.

3.2.2. Orientadores en Ventanilla Única Ambiental

Los orientadores de la Ventanilla Única Ambiental, como también puede ocurrir con los demás servidores públicos, interactúan en diferentes momentos con el ciudadano; en cada uno le corresponde las siguientes acciones:

- ✓ Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a...”.
- ✓ Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- ✓ Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad que contenga los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- ✓ En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- ✓ Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecer esa opción.
- ✓ Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o fila a la que debe ir.

3.2.3. En el contacto inicial

- ✓ Saludar con una sonrisa, 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 la palabra “Señor” o “Señora”.

3.2.4. En el desarrollo del servicio

- ✓ Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y escucharlo con atención.
- ✓ Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- ✓ Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

3.2.5. Retiro del puesto de trabajo

Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

- ✓ Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- ✓ Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- ✓ Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

3.2.6. Servicio en la ventanilla

Si la solicitud no puede ser resuelta en la ventanilla de atención, el servidor público debe:

- ✓ Explicarle al ciudadano por qué debe remitir a otra sede, subdirección u oficina.
- ✓ Si el lugar al cual debe remitirse no se encuentra dentro de la sede central, darle por escrito la dirección de la sede territorial al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.
Si debe ingresar a la sede central y dirigirse a una subdirección u oficina, se deberá indicar la ubicación y el nombre del servidor público que lo atenderá.

3.2.7. 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.

3.2.8. En la finalización del servicio



- ✓ Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- ✓ Preguntarle, como regla general: “¿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.
- ✓ Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

3.3 Atención preferencial



Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, periodistas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

3.3.1 Adultos mayores y mujeres embarazadas

- ✓ Una vez se acerque a la ventanilla, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en la ventanilla destinadas para ellos de acuerdo a la solicitud requerida.
- ✓ La atención, dentro de este grupo de personas, se realizará por orden de llegada.

3.3.2. 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.
- ✓ Si lo hay, debe seguirse el protocolo y procedimiento definido por la entidad para atender a este grupo poblacional.
- ✓ 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, preguntar para entender.

- ✓ Debe llamarlos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- ✓ Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

3.3.3 Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio, 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.
- ✓ Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

3.3.4 Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- ✓ Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- ✓ En este último caso, 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 pedírsela 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.

3.3.5 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 aninado, consentirlos o con 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?”.

- ✓ Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- ✓ No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- ✓ Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

3.3.6 Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

El funcionario deberá tener en cuenta las actitudes básicas anteriormente descritas y, además:

- ✓ 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, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

3.3.7 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.
- ✓ Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- ✓ No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- ✓ Debido a que la información visual cobra especial importancia, hay que 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 aparenta haber entendido.
- ✓ Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

3.3.8 Atención a personas con sordoceguera

- ✓ 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 que la persona prefiere para comunicarse.

3.3.9 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.

3.3.10 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.

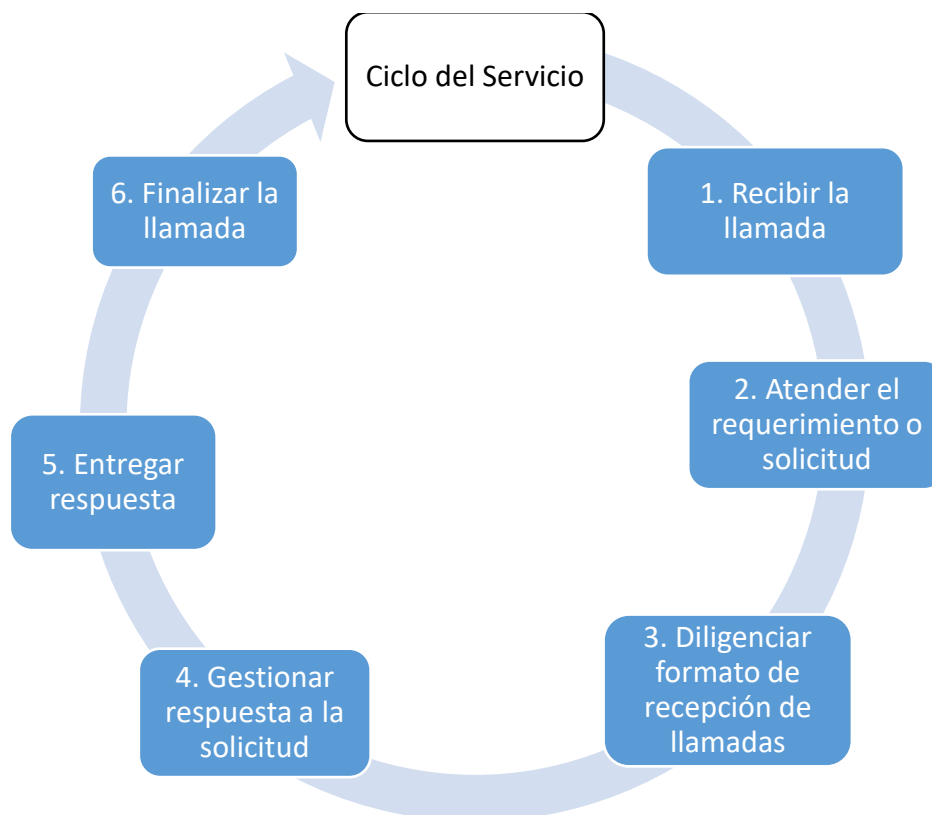
3.3.11 Atención a personas con discapacidad mental

- ✓ Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- ✓ Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- ✓ Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- ✓ Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

3.3.12 Atención a personas de talla baja

- ✓ Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- ✓ Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA



Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil, a continuación, líneas móviles disponibles:



Sede Centro - Ibagué: 3164476132
Territorial Norte – Lérica: 3182642974
Territorial Oriente – Melgar: 3183726579
Territorial Suroriente – Purificación: 3175537733
Territorial Sur – Chaparral: 3183726586

4.1 Recomendaciones generales



- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- ✓ Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- ✓ Sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- ✓ Saber usar todas las funciones del teléfono.

- ✓ Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- ✓ Disponer de un listado de las sedes territoriales de la entidad, con información verídica.
- ✓ Seguir los guiones establecidos al responder.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- ✓ Disponer de una lista actualizada de las extensiones de la Corporación.

Algunos consejos adicionales:

- **El lenguaje.**

Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones anteriores acerca del lenguaje

- **El tono de voz.**

A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

- **La vocalización.**

Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.

- **El volumen.**

El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

- **La velocidad.**

La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.

5.2.1. En el contacto inicial



- ✓ Contestar la llamada justo antes del tercer timbre
- ✓ Es importante saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la Entidad, el nombre del funcionario público, y preguntar ¿con quién tengo el gusto de hablar?
- ✓ Establecido el nombre del usuario, se dirige nuevamente al usuario por su nombre antecedido de “señor”, “señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”.



5.2.2. En el desarrollo del servicio

- ✓ Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes que solicita el usuario.
- ✓ Esperar, sin interrumpir, a que el usuario termine de hablar antes de responder siguiendo el guión establecido.
- ✓ Si es necesario, informar al usuario qué paso sigue en el proceso.

Si debe de poner la llamada en espera:

- ✓ Explicar al usuario por qué debe poner la llamada en espera, y dar un tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- ✓ Antes de poner la llamada en espera, informar que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- ✓ Si se estima que el tiempo de espera será prolongado, darle la opción al usuario de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedirle su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- ✓ Cuando el usuario haya aceptado esperar, retomar la llamada en cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- ✓ Al retomar la llamada, ofrecer al usuario agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

Si la solicitud del usuario no tiene solución de forma inmediata:

- ✓ Explicarle las razones de la demora.
- ✓ Dar información de la fecha en que el usuario recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.



5.2.3. En la finalización del servicio

- ✓ Verificar con el usuario si entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda colaborar.
- ✓ Retroalimentar al usuario con lo que se va a proceder, si queda alguna tarea pendiente.
- ✓ Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- ✓ Permitir que el usuario colgué primero.
- ✓ Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo la inquietud.

5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL



Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como correo electrónico y redes sociales informativas. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento “*Gestión de la Comunicación en Redes Sociales*”.

Recomendación general



- ✓ En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).

La corporación tiene a disposición los siguientes correos electrónicos para la recepción de PQRS, trámites ambientales y notificaciones judiciales:

- ✓ Ventanilla virtual de PQRS y correspondencia: ventanilla@cortolima.gov.co
 - Territorial Norte – Lérída: regional.lerida@cortolima.gov.co
 - Territorial Oriente – Melgar: regional.melgar@cortolima.gov.co
 - Territorial Suroriente – Purificación: regional.purificacion@cortolima.gov.co
 - Territorial Sur – Chaparral: regional.chaparral@cortolima.gov.co
- ✓ Para notificaciones judiciales: notificacion.judicial@cortolima.gov.co

5.1.1 Recomendaciones generales



- ✓ El servidor o funcionario público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- ✓ El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar la imagen de la entidad.
- ✓ Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- ✓ Solo si es necesario imprimir los correos electrónicos, esto si es exclusivamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

5.1.2 Acciones de anticipación



- ✓ Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a correos personales de un servidor.
- ✓ Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- ✓ Analizar si la solicitud va dirigida a la corporación; de lo contrario, remitir a la entidad encargada e informar de ello al usuario.

5.1.3 En el desarrollo del servicio



- ✓ Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- ✓ En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- ✓ En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- ✓ Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunos casos se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- ✓ Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- ✓ Dar al usuario el número de radicado correspondiente para que pueda hacer seguimiento de su PQRS.
- ✓ Al momento de enviar el mensaje, en el campo “para” designar el destinatario, el usuario y el correo de la subdirección a cargo de dar respuesta al correo del ciudadano.
- ✓ Redactar siempre en un tono impersonal.
- ✓ Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden ser difíciles de entender.
- ✓ Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos o puntos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- ✓ Evitar escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- ✓ No usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- ✓ Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el usuario de forma clara, precisa y concisa.

- ✓ Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- ✓ Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software pueda leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

5.2.4. En la finalización del servicio

- ✓ El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.
- ✓ Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.
- ✓ Si el protocolo de su entidad establece que la respuesta requiere un proceso de aprobación, previo a su envío, siga el procedimiento.

5.3 Mensajes de texto vía chat corporativo



Son aquellos mensajes que se envían y reciben entre dispositivos móviles (celulares) de forma escrita o audio.

5.3.1. Acciones de anticipación

Evaluar si se cuenta con las siguientes herramientas para la gestión en este canal (si no, buscar apoyo en el responsable del servicio en la corporación):

- ✓ Conocimiento de las implicaciones y responsabilidades derivadas del uso de servicios que, como los mensajes de texto vía chat corporativo, tienen un costo directo individual.
- ✓ Esquema de recepción de los mensajes entrantes.
- ✓ Herramienta o plataforma para el envío de mensajes.

5.3.2. En el contacto inicial

Este canal permite la recepción de mensajes cortos y, por ello mismo, poco específicos.

En consecuencia:

- ✓ En caso de que los mensajes no cumplan con los criterios establecidos, se debe informar al usuario por el mismo medio.
- ✓ Una vez recibido el mensaje del usuario, debe analizarse con el fin de definir cómo responder.

5.3.3. En el desarrollo del servicio



- ✓ Si la respuesta requerida tiene cierta complejidad, establecer cuál es el mejor canal para responder y usarlo.
- ✓ Explicar al usuario por qué la respuesta se dará por otro canal y solicitarle sus datos de contacto.
- ✓ Si no hay otra opción, no enviar más de un mensaje de texto con la respuesta y preferiblemente usar ese único mensaje para transferir al usuario hacia otro canal y desde allí lograr una comunicación más completa.
- ✓ Si se tiene que solicitar a otro servidor u otra instancia apoyo con la petición del ciudadano, guardar registro de la remisión e informar al usuario.
- ✓ En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, transferir la comunicación con el interesado a medios más formales y vinculantes.
- ✓ Redactar los mensajes de manera simple y enfocarse en la información solicitada.

5.3.4. En la finalización del servicio



- ✓ Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

5.4 Redes sociales



La Corporación Autónoma Regional del Tolima cuenta con diferentes redes sociales que tienen como fin informar a los usuarios y realizar comentarios de la gestión que realiza la corporación.

Las redes sociales con las que cuenta la corporación son:

- Facebook: Cortolima Corporación Autónoma, @cortolima.tol
- Instagram: @cortolima
- Twitter: @Cortolima

6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA



Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

6.1. Correspondencia

6.1.1. Acciones de anticipación

- Verificar que el mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma correcta.
- Tener al día y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

6.1.2. En el contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, 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 colaborar?”.
- Preguntar al usuario su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.” “Srita.”

6.1.3. En el desarrollo del servicio



- Recibir los documentos que el usuario quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al usuario. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre, verificar el contenido y los anexos frente al usuario.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida.
- Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

6.1.4. En la finalización del servicio



- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el tiempo requerido por la ley, e informar al ciudadano.

7. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y/O USUARIOS DE LAS AUTORIDADES



La Carta del trato digno al ciudadano publicada en el portal Web de la Corporación.

La dignidad es inherente al ser humano por el simple hecho de serlo. Es consustancial y nadie puede otorgarla. La Corte Constitucional, en la sentencia T 291/16 define la dignidad humana como: “El merecimiento de un trato especial que tiene toda persona por el hecho de ser tal; y (ii) a la facultad que tiene toda persona de exigir de los demás un trato acorde con su condición humana.

Por tanto, la dignidad humana se erige como un derecho fundamental, de eficacia directa, cuyo reconocimiento general compromete el fundamento político del Estado”. CORTOLIMA respeta los derechos humanos y así mismo los derechos de la naturaleza y a un medio ambiente sano, el artículo 79 de la (Constitución Política de la República de Colombia, 1991) lo establece: “Todas las personas tienen

derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad.