Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁSCercadelaGente

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2020

DIRECTOR GENERAL
Marco Antonio Suarez Gutiérrez

SECRETARIA GENERAL
Ana Cecilia Collazos Aedo

GRUPO ATENCION AL CIUDADANO
María Victoria Palta Fernández

SANTIAGO DE CALI, COLOMBIA 2020

CONTENIDO

Capítulo 1°

INTRODUCCIÓN

Información Institucional
Marco Legal
Carta de Trato digno a la ciudadanía de la CVC
Canales para la recepción y atención al ciudadano
Mecanismos de atención al Ciudadano de la CVC

Capítulo2°

ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

Atributos del buen servicio
Actitud
Atención a personas alteradas
Lenguaje (Comunicación Verbal y no verbal)
Cuando la respuesta a la solicitud es negativa
Atención de reclamos
Portafolio de Servicios de la C.V.C a disposición de los Ciudadanos
Enfoque Diferencial e Incluyente en la atención a la ciudadanía
Boletín de publicación y Notificaciones

Capítulo 3°

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Capítulo 4°

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Capítulo 5°

PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Capítulo 6°

PROTOCOLO DE ATENCIÓN ESCRITA

Capítulo 7°

ATENCIÓN DERECHOS DE PETICIÓN

Capítulo 8°

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Capítulo 1°

INTRODUCCIÓN

La situación actual es un desafío para las entidades públicas y servidores, el llamado es a poner en práctica los valores del servicio público y fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca -C.V.C- comprometida con mejorar permanentemente la atención al ciudadano y en cumplimiento de los propósitos del Departamento Nacional de Planeación –D.N.P.- en concordancia con la Política Pública de Transparencia y Buen Gobierno encaminada a fortalecer el servicio al ciudadano en el sector público, adopta el Protocolo de Servicio al Ciudadano para los distintos canales de atención en la Corporación y hace entrega a sus funcionarios y contratistas responsables de brindar atención a la ciudadanía disposiciones generales y lineamientos para la adecuada atención a los usuarios.

En consecuencia, la C.V.C mediante este protocolo, estandariza las reglas que deben ser aplicadas en todos los procesos institucionales y en cada una de las Direcciones Ambientales Regionales, para garantizar integralmente la generación de adecuados canales de servicio para la atención personalizada, telefónica y virtual. Generándose de esta forma una herramienta de apoyo y de consulta, en especial para aquellos que tienen a su cargo la atención directa al ciudadano.

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

MISIÓN

Somos la entidad encargada de administrar los recursos naturales renovables y el medio ambiente del Valle del Cauca, que como máxima autoridad ambiental y en alianza con actores sociales propende por un ambiente sano, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población y la competitividad de la región en el marco del desarrollo sostenible.

VISIÓN

En el año 2036 la CVC será reconocida por su gestión efectiva sobre las situaciones ambientales en el área de su jurisdicción contribuyendo a la construcción de una cultura ambiental regional y al desarrollo sostenible del Valle del Cauca.

OBJETIVOS

- Fortalecer los procesos de planificación y ordenamiento ambiental del territorio, como instrumento básico de la gestión ambiental.
- Mejorar las condiciones de los ecosistemas con base en el conocimiento, la recuperación y el aprovechamiento sostenible de sus bienes y servicios ambientales.
- Disminuir los impactos generados por las actividades antrópicas en los centros poblados.
- Promover el uso de tecnologías y prácticas que permitan la reducción de los impactos generados por procesos productivos.
- Fortalecer la capacidad de los actores sociales, a fin de hacer efectiva su participación en la gestión ambiental.
- Mejorar la capacidad de gestión (eficiencia, eficacia y efectividad) de la Corporación, que facilite la administración y manejo de los recursos naturales y el ambiente.

"MÁS CERCA DE LA GENTE". UNA CONSIGNA INSTITUCIONAL

MARCO LEGAL

El presente Protocolo se sustenta en el siguiente marco legal:

"Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general." Artículo 1. Constitucional Política de Colombia.

OTROS PRECEPTOS CONSTITUCIONALES

La Constitución Política de Colombia consagra en varios de sus artículos el espíritu de servicio que debe caracterizar a los funcionarios públicos en el país y a las personas que desarrollan funciones públicas.

Este marco constitucional invita a orientar las acciones bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

A continuación, se encontrarán los principales artículos relacionados con el servicio al ciudadano:

Artículo 2.

"Son 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; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo".

Artículo 6.

"Los particulares sólo son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes. Los servidores públicos lo son por la misma causa y por omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones".

Artículo 23.

"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

Artículo 123.

"Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento".

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".

NORMAS RELACIONADAS

A continuación, se presenta el marco normativo de referencia para los servidores en relación con la ciudadanía y sus entidades.

Ley 489 de 1998. Organización y funcionamiento de las organizaciones del orden nacional.

Artículo 32.

"Democratización de la Administración Pública. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública."

Ley 962 de 2005.

Ley sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1341 de 2009.

Marco normativo para el desarrollo del sector de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Promueve el acceso y uso de las TIC a través de la masificación, garantiza la libre competencia, el uso eficiente de la infraestructura y el espectro. Fortalece la protección de los derechos de los usuarios y el servicio al ciudadano.

Decreto 2623 de 2009.

Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Plantea los lineamientos que tienden al mejoramiento de canales de atención al ciudadano, modelos de gestión para las dependencias encargadas del servicio y planes de capacitación para servidores públicos que lleven a cabo tareas de atención al ciudadano.

Documento CONPES 3649 de 2010.

Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Tiene como objetivo central contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública en su orden nacional.

Ley 1450 de 2011

Artículo 234.

"Servicio al ciudadano. Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al Ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio."

Decreto Ley 19 de 2012.

Se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública. La cual está llamada a cumplir sus responsabilidades y cometidos atendiendo las necesidades del ciudadano con el fin de garantizar la efectividad de sus derechos, bajo los postulados del Buen Gobierno se requieren instituciones eficientes, transparentes y cercanas al ciudadano.

Decreto 2641 de 2012.

Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. Relacionados con el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano y la creación de las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos en las entidades públicas.

Artículo 1.

"Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Artículo 2 .

"Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Ley 1437 de 2011.

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Tiene como finalidad proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos· del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración, y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares.

Ley 1474 de 2011.

Estatuto Anticorrupción. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Artículo 73.

"Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano…"

Artículo 76.

"Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios…"

Ley Estatutaria 1581 de 2012.

Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Ley 1712 de 2014.

Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Ley 1755 de 2015.

Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 1.

Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011, por el siguiente:

Artículo 13.

Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. <Artículo CONDICIONALMENTE exequible> Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Decreto 1166 de 2016,

presentación, tratamiento y radicación de peticiones verbales. Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título de la Ley 1437 de 2011 ó Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto 124 de 2016,

por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"

Ley 1757 de 2015,

Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Documento CONPES 3854 de 2017 Política Nacional de Seguridad Digital. Dentro de los campos de acción de la Política Nacional de Seguridad Digital, se determina en su cuarto Direccionamiento Estratégico (DE4) el tema de Cultura ciudadana para la seguridad digital: sensibilización de las múltiples partes interesadas, para crear y fomentar una cultura ciudadana responsable en la seguridad digital.

Decreto 1008 de 2018.

Política de Gobierno Digital. Establece el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

Decreto Ley 2106 de 2019.

Que tiene por objeto simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública, bajo los principios constitucionales y legales que rigen la función pública, con el propósito de garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes de las personas consagrados en la Constitución mediante trámites, procesos y procedimientos administrativos sencillos, ágiles, coordinados, modernos y digitales.

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA DE LA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA –CVC-

La Corporación cuenta con la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, lo cual se fundamenta en la Ley 1437 de 2011 y en ella expresa:

"Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca -CVC-, está comprometida a brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir a crear un mejor Estado consolidando los mecanismos de participación y fortalecimiento de los procesos corporativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia buscando satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

En cumplimiento de lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Motivo por el cual les queremos dar a conocer sus derechos, deberes y los medios que esta Entidad pone a su disposición para garantizarlos:

DERECHOS

- A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
- A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- A presentar peticiones, consultas, solicitudes, denuncias, quejas o reclamos verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
- A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
- A ser informado sobre la gestión realizada con respecto a su trámite o solicitud.
- A respetar el derecho al turno.
- A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general en personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el art.13 de la Constitución Política.
- A presentar los recursos conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplen las funciones públicas.
- A cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las Leyes.

DEBERES

En virtud a lo establecido en al artículo 6° de la Ley 1437 de 2011 los deberes de los ciudadanos:

- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos, o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de realizar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los tramites y la agilidad de respuesta de los mismos.

- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.

- Solicitar en forma oportuna y respetuosa documentos y/o servicios.

- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca-CVC-

- Acatar la Constitución y las Leyes.

Las Dependencias de la CVC trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la Administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas, denuncias o reclamos siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los términos estipulados por la Ley."

CANALES PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO

Con el propósito de garantizar la efectiva prestación de los servicios a cargo de la Corporación, el acceso de los ciudadanos a la información y los derechos que les asisten, la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca-CVC-, tiene a su disposición los siguientes canales de atención al ciudadano:

CANAL PRESENCIAL:

A través de nuestra atención personalizada por parte de funcionarios idóneos ubicados en las Ventanillas Únicas de 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.

De igual forma se recepcionan y radican peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones, sugerencias, tramites ambientales y demás requerimientos. De igual forma, se cuenta con Buzones de Quejas y Sugerencias, por medio de las cuales se garantiza que el ciudadano pueda formularlas de manera presencial. De otra parte a través de este canal se le da a conocer y se invita al ciudadano a diligenciar la encuesta de medición de satisfacción.

Las Ventanillas Únicas se encuentran en las sedes de las ocho Direcciones Ambientales Regionales y en la sede principal, ubicadas en:

DAR CENTRO SUR – BUGA
Vía La Habana contiguo
al Batallón Palacé de Buga
Tel: +2 237 9510 Ext. 2403

DAR SURORIENTE – PALMIRA
Calle 55 # 29 A – 32
Tel: +2 266 0310 Ext. 2517

DAR PACÍFICO ESTE –DAGUA
Calle 10 # 12 – 60 Dagua
Tel: +2 245 0515 Ext. 2701

DAR PACÍFICO OESTE - BUENAVENTURA
Calle 2A # 2 – 13 / Piso 2 y 3
Tel: +2 240 9510 Ext. 2601

DAR SUROCCIDENTE – CALI
Carrera 56 # 11- 36
Tel: +2 620 6600 Ext. 1214

DAR CENTRO NORTE – TULUÁ
Carrera 27ª # 42 – 432
Tel: +2 233 9710 Ext. 2308

DAR NORTE – CARTAGO
Carrera 4 # 9-73 / Piso 4
Tel: + 2 214 7110 Ext. 2106

DAR BRUT – LA UNIÓN
Calle 16 # 3 -278
Tel: + 2 620 6600 Ext. 2224

HORARIO DE ATENCIÓN:

El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 a.m. y de 1:30 a.m. a 5:30 a.m. Este horario puede verse limitado por motivos o situaciones generadas ante la alteración del orden público, por emergencias sanitarias y demás que alteren el normal funcionamiento de la entidad, todo lo cual es dado a conocer al ciudadano.

CANAL TELEFÓNICO:

Es el medio de contacto, en el cual 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 la DAR a través de su teléfono fijo.

De otra parte, se cuenta con el número telefónico **#550** por medio del cual cualquier ciudadano puede acceder para formular denuncias por infracciones ambientales, el cual es atendido por un funcionario quien se encarga de radicar y gestionar la atención y respuesta de la denuncia formulada con las dependencias competentes.

CANAL VIRTUAL:

En aras de potencializar la estrategia de transparencia activa en canales digitales, al igual que la comunicación telefónica y personal, la Corporación cuenta con los siguientes medios electrónicos disponibles para que el ciudadano puede tramitar en línea sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Tramites Ambientales y/o hacer seguimiento a la respuesta de su requerimiento y entregar información para los trámites administrativos correspondientes.

Si la gestión que requiere el ciudadano ante la Corporación, es presentar una petición, queja, reclamo, denuncia, sugerencia, el interesado puede acceder al formulario WEB de PQRDS, a través del siguiente enlace o link: https://cvc-pqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/ en este enlace podrá ingresar además la entrega de la información que corresponda a una solicitud o trámite administrativo.

Si la gestión que desea realizar ante la Corporación es un trámite ambiental , el interesado puede acceder al formulario WEB de TRÁMITES, a través del siguiente enlace o link:

https://cvc-pqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/faces/index.xhtml?tipo=TRAMITES

De igual forma, la Corporación ha dispuesto sus perfiles en redes sociales y el chat corporativo en su portal web para que los ciudadanos puedan recibir orientaciones sobre los tramites, proyectos y servicios que lidera la Entidad, así como para presentar sus PQRSDT. Estos medios son:

Redes sociales:

CVCAmbientalValle

CVCAmbiental

CVC_Ambiental

www.cvc.gov.co

Chat institucional disponible en la página web www.cvc.gov.co

Si se requiere efectuar seguimiento a trámites ambientales, el interesado podrá acceder a través del siguiente enlace o link: https://cvc-pqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/faces/consultar.xhtml?tipo=PQRD

Para la realización de notificaciones judiciales , las Altas Cortes, los tribunales y juzgados, podrán acceder buzón de correo electrónico: Notificaciones Judiciales notificacionesjudiciales@cvc.gov.co el cual se encuentra a cargo de la Oficina Asesora Jurídica de la Corporación para la debida atención y gestión.

Para atención de peticiones y notificaciones de autoridades administrativas, estás últimas podrán acceder al buzón de correo electrónico: Notificaciones Administrativas: notificacionesadministrativas@cvc.gov.co el cual se encuentra a cargo de la Secretaría General de la Corporación para la debida atención y gestión.

Para la presentación de denuncias por infracciones ambientales a los recursos naturales renovables, el ciudadano cuenta además con una herramienta que puede instalar de manera gratuita, de fácil manejo y accesibilidad en su dispositivo celular el APP CVC más cerca de la gente, de acuerdo con el instructivo que se encuentra en la página Web de la Corporación, en el siguiente enlace https://www.cvc.gov.co/servicio-al-ciudadano/pqrds. A través de esta herramienta se radican las denuncias ambientales y el ciudadano podrá hacerle seguimiento a las mismas.

MECANISMOS PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA -C.V.C

El ciudadano puede presentar ante las Direcciones Ambientales Regionales y sede principal: Peticiones (verbales o escritas), Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, trámites ambientales (PQRSDT), inclusive puede realizar la entrega de la información que corresponda a una solicitud o trámite administrativo.

De otra parte, con la finalidad de brindar un mejor servicio al ciudadano, y garantizando el derecho que tiene toda persona natural y/o jurídica de presentar una PQRSDT y de obtener una pronta respuesta a los mismos, a continuación, se definen algunos conceptos de interés, que ayudarán a orientarlos de acuerdo a lo que el ciudadano pretende radicar ante nuestra entidad:

Petición:

Es el Derecho Fundamental que tiene cualquier persona o un grupo de ciudadanos, para presentar solicitudes respetuosas de información, copias y/o consultas ante autoridades públicas y/o privadas, con el fin de que le sean resueltas.

Queja:

Consiste en la manifestación verbal, escrita o por cualquier medio electrónico de un ciudadano, quien da a conocer su falta de satisfacción o descontento con la conducta 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 brinda la Corporación a la comunidad en general o a la deficiente atención de una solicitud radicada.

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 el aviso que se presenta a la CVC por la violación a las normas de protección ambiental o manejo inadecuado de los recursos naturales renovables.

Trámite Ambiental:

Es la solicitud de permisos, concesiones, autorizaciones, licencias ambientales, certificaciones ambientales y demás instrumentos de control ambiental, así como de cesiones, prórrogas, renovaciones, modificaciones de dichos trámites ambientales

CAPÍTULO 2.

ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

De acuerdo con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, un servicio de calidad debe cumplir con los siguientes atributos, los cuales están relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre 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 distingos, 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. Resolviendo lo solicitado de una manera completa, orientando sobre los pasos por seguir, asegurándose que el usuario entendió los motivos por los cuales no puede acceder a lo solicitado y ofreciendo alternativas.

Eficiente:

Genera el cumplimiento adecuado de una función.

Eficaz:

Lograr lo que se desea o se espera.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano 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 vistas por el ciudadano como un mal servicio. Lo servidores públicos, entonces, deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- Seguir el procedimiento el conducto regular con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

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

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.

Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su 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 como el ciudadano, 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.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

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

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 supervisor y cederle el manejo de la situación.

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.
- 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 consciencia 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 de fondo.

Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal):

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

- 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 reci¬bidas.
- 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.

Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. 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 prestarle 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.

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.
- 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

PORTAFOLIO DE TRÁMITES DE LA C.V.C A DISPOSICION DE LOS CIUDADANOS

El servicio a la ciudadanía es un fin esencial del estado colombiano según el Artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, dado que configura el derecho al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta para satisfacer las necesidades y el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna, por tanto, la atención que se presta por parte de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca se realiza de la mejor manera haciendo sentir a los usuarios plenamente satisfechos.

Los siguientes son los trámites que adelanta la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca a los ciudadanos cuando requieren de los mismos a través de los diferentes canales:

- Autorización Apertura de Vías, Carreteables y Explanaciones
- Cesión de Derechos Ambientales
- Concesión de Aguas subterráneas
- Concesión de Aguas Superficiales
- Establecimiento Plan de Manejo Ambiental
- Expedición Certificación Exportación Especies Flora no Cites
- Expedición Salvoconducto Único de Movilización de Especímenes de la Diversidad Biológica

- Licencia Establecimiento Zoológicos
- Otorgamiento Licencia Ambiental
- Permiso Adecuación Terreno
- Permiso Ambiental para Jardines Botánicos
- Permiso de Emisiones Atmosféricas para Fuentes Fijas
- Permiso de Prospección y Exploración Aguas Subterráneas
- Permiso de recolección de especímenes, especies silvestres, diversidad biológica, con fines de investigación científica no comercial
- Permiso de Vertimientos
- Permiso o Autorización Aprovechamiento Arboles Aislados
- Permiso o Autorización Aprovechamiento Forestal
- Permiso o Autorización Aprovechamiento Productos Flora y Fauna Silvestre con Fines Comerciales
- Permiso Ocupación de Cauces Playas y Lechos y Aprobación de Obras Hidráulicas
- Prorroga o Renovación de Derechos Ambientales
- Registro de Establecimientos Dedicados a la Explotación de Recursos de Flora
- Registro Libro de Operaciones
- Registro Plantaciones Forestales Protectoras
- Traspaso, Aumento, Rebaja, Cancelación, Unificación, Cambio de uso, Cambio de Sitio de Captación de Concesión de Aguas

ENFOQUE DIFERENCIAL E INCLUYENTE EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El enfoque diferencial se ampara en lo establecido en el derecho internacional, el cual reconoce que ciertos grupos de personas tienen necesidad de protección diferenciales a raíz de sus situaciones específicas, y en algunos casos, de su vulnerabilidad manifiesta o de las inequidades estructurales de la sociedad, como:

- Grupos étnicos
- Personas con Discapacidad
- Niñas, Niños
- Adultos Mayores
- Víctimas del Conflicto Armado
- Género: Roles de Género, Identidades Diversas, Orientación Sexual

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, se encuentra comprometida con la implementación del enfoque diferencial que genere las condiciones para la igualdad de oportunidades y el desarrollo social de las poblaciones sujetos de la atención diferencial.

BOLETÍN DE PUBLICACIÓN Y NOTIFICACIONES

Es importante recordar que el principio de publicidad, visto como instrumento para la realización del debido proceso en las actuaciones administrativas, dentro de las que se encuentran los tramites de los derechos ambientales, implica la exigencia de proferir decisiones debidamente motivadas en los aspectos de hecho y de derecho, y el deber de ponerlas en conocimiento de los distintos sujetos procesales con interés jurídico en actuar, a través de los mecanismos de comunicación establecidos en la ley, con el fin de que puedan ejercer sus derechos a la defensa y contradicción.

Capítulo 3

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

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. 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 del punto de 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.

Conviene tener claro dónde puede ubicar más información sobre las direcciones 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 suplirá la ausencia.

Acciones de anticipación Guardias de seguridad

Se recomienda a los guardias de seguridad:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes", "Bienvenido/a....".
- 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.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación de la ventanilla a la cual debe dirigirse para radicar documentos o el formato para diligenciar una solicitud de información.

Orientadores o Anfitriones

Al orientador o anfitrión le corresponde:

- 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 contengan 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, ofrecerle esa opción.
- Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o al lugar que debe dirigirse.

Servidores de la ventanilla única

Los servidores de las ventanillas únicas, como también puede ocurrir con los demás servidores públicos, interactúan en diferentes momentos con el ciudadano; en cada uno les corresponde:

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 "Señor" o "Señora".

En el desarrollo del servicio

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están 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.

Otro punto de servicio

Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor público debe:

- Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.
- Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir y el horario de atención.

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.

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.

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).

Adultos mayores y mujeres embarazadas

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.

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

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.

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 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.

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 aniñado, 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?".

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.

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, debe informar a la persona ciega 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 e igualmente se ajustó el color del fondo de la pantalla.

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, 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 medio para comunicarse, que sea breve y claro.

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 que la persona prefiere para comunicarse.

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.

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.

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.

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 tallabaja como niños, lo cual no es correcto.

Atención a Periodistas en ejercicio de su profesión

Toda consulta de periodistas y otros miembros de los medios de comunicación será recibida, priorizada y atendida o gestionada, por los servidores del grupo de comunicaciones de la Secretaria General. En caso de requerirse se podrá sugerir la realización de entrevistas con el vocero de la entidad.

Capítulo 4

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 requeridas por el ciudadano. Frente al manejo del #550 se tiene un servidor público encargado de recepcionar las denuncias por infracciones ambientales, además de atender y radicar la denuncia formulada y enviarla a las dependencias competentes para su respectiva respuesta y de acuerdo con el procedimiento previsto para tal fin, todo lo cual se debe ingresar a través del sistema de gestión documental adoptado por la Corporación.

Capítulo 5

PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

El Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General de CVC, cuenta con servidores para la atención de PQRSD que se reciben a través de las redes sociales oficiales de la Corporación y el chat dispuesto en el portal web www.cvc.gov.co. En dichos espacios, los ciudadanos pueden interactuar con la entidad y formalizar sus peticiones, podrán opinar y dar a conocer cualquier tipo de información y eventos que la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca -C.V.C ofrece sus usuarios.

De la atención brindada a través de este canal se lleva un registro que se encuentra en el formato FT.0350.37de seguimiento de PQRSD a través del chat corporativo y redes sociales.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han introducido dinámicas distintas en las organizaciones actuales. Las redes sociales y los sitios web ofrecen una infinidad de recursos que posibilitan a las instituciones generar una relación cercana con los ciudadanos. En este sentido, se debe mencionar que es creciente el número de personas que prefieren estos medios, pues generan una sensación de rapidez y de contacto con otra persona en tiempo real a través de una pantalla.

En la CVC se ha entendido la importancia de lo anteriormente planteado. Por eso, en el año 2019 se publicó el Manual para la Gestión de Redes Sociales –MN.0350.01- en el que no solo se definieron lineamientos para el uso de estos espacios virtuales como canal de comunicación, sino como un mecanismo de atención al ciudadano que humanizara la relación entidad – ciudadano. Así pues, se tiene que la atención a través de estas plataformas debe tener en cuenta las siguientes características:

Oportunidad

En la medida de sus posibilidades, la Corporación brindará una atención lo más inmediata posible a todas las PQRSD que se reciban a través del 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 a través de estos espacios se procederá a la radicación en el sistema de gestión documental.

Calidez

A pesar de que la interacción se da a través de una pantalla, quien esté al frente de la administración de estos espacios deberá asegurar que el tono en la comunicación sea formal y cálido con las personas. Es importante mencionar que no se debe hablar de tú, sino de Usted y siempre tener la mayor empatía posible para atender la solicitud presentada. En ningún caso se recomiendo el uso de palabras en mayúscula sostenido, ya que se puede interpretar como si se estuviera alzando la voz.

Tiempo

Se recomienda responder a las peticiones recibidas en menos de 24 horas, eso genera una imagen positiva para la entidad, pues demuestra interés en los requerimientos por parte de la comunidad.

Lenguaje

La comunicación con los ciudadanos debe hacerse de forma clara y precisa. Cuando se requiera explicar algún procedimiento que emplee términos técnicos, deberá presentarse la información a quien contacta a la entidad de una forma entendible.

Conocimiento

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. Esto permitirá una mejor atención por medio de estos canales.

Protocolo de atención a través del chat corporativo y las redes sociales

Una vez se recibe la solicitud a través del chat corporativo o cualquier perfil de las redes sociales se analiza si se cuenta con la respuesta a la petición y en el caso de ser afirmativo se da la respuesta de forma directa. Posteriormente, se hará el registro de la atención a través del formato o mecanismo que defina la Corporación para tal fin.

En el evento que no se cuente con la respuesta, se le explicará al ciudadano la situación y se le presentarán las opciones con las que cuenta para formalizar su petición. Aquí se mencionarán los demás canales -presenciales, telefónicos y virtuales- incluyendo la opción de formalizar la solicitud a través del chat o la red social mediante la cual escribió.

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 que el ciudadano pueda obtener la respuesta que necesita.

En este punto es importante mencionar que el profesional de la Secretaría General, cuyas funciones estén relacionadas con la atención al ciudadano mediante estas plataformas digitales, será el encargado de ingresar la PQRSDT al sistema e informar al ciudadano el número de radicado para que pueda hacer seguimiento al mismo.

El servicio al ciudadano en las redes sociales es un medio de interacción con el usuario y la Corporación, en actualidad la CVC cuenta con la app #MÁSCercadelaGENTE, que permite alertar en tiempo real a la Corporación de algún Evento de tipo ambiental que se esté desarrollando en cualquier lugar dentro de su jurisdicción a nivel del Valle del Cauca, por medio de esta cualquier usuario que tenga la aplicación instalada en su celular puede reportar una denuncia en alguna de las categorías agua, suelo, flora, fauna y aire.

Capítulo 6

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 en general peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y radicar solicitudes de tramites ambientales, entregar información que corresponda a una solicitud o trámite administrativo, todo lo cual es atendido de manera personalizada a través de los servidores de las ventanillas únicas.

Ciclo del servicio

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

Acciones de anticipación

Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de atención esté operando de forma adecuada. Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

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 servir?".

Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Sr.", "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, recibirlo.

- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar a través del aplicativo del sistema de gestión documental adoptado 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 del 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.

En la finalización del servicio

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 el traslado, de conformidad con las disposiciones legales que regulan la materia. La respuesta final al ciudadano se le dará a conocer con los medios previstos para cada trámite y por las dependencias competentes.

Buzones de sugerencias

Por parte de los funcionarios de las ventanillas únicas:

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Abrir los buzones mínimamente cada 15 días.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir las sugerencias en las diferentes dependencias de acuerdo a la competencia para atenderlas y dar una repuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario o sugerencia.

Capítulo 7

ATENCIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN

Para la atención de los derechos de petición en sus diferentes modalidades, la Corporación mediante la Resolución 0100 No. 100-0857 del 15 de diciembre del 2016 reglamentó el trámite interno de este derecho fundamental, al respecto reguló aspectos como: La dependencia competente para la recepción y radicación, el deber del trámite oportuno, el derecho al turno, los términos de atención y respuesta, situaciones en las cuales no es posible responder en los términos de ley.

De otra parte mediante la Resolución 0100 No. 0200-0537 del 16 de julio del 2018 se reglamentó el trámite interno del derecho de petición verbal, al respecto se reguló la clasificación de los derechos de petición verbales, su radicación, trámite y respuesta, al igual que el tratamiento de los datos personales.

A través de estas reglamentaciones la Corporación, actuando en el ejercicio de sus competencias legales garantiza al ciudadano la prestación de los servicios a su cargo.

Las resoluciones citadas se pueden consultar en los siguientes enlaces:
https://www.cvc.gov.co/documentos/normatividad/regional/resoluciones

Capítulo 8

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

La Corporación diseñó como estrategia de recolección de información primaria una encuesta adoptada por el sistema de gestión de la calidad de la Corporación mediante el formato FT.0350.05, la cual aplica a los usuarios que se acercan a las diferentes sedes, con el propósito de medir su grado de satisfacción frente a los diferentes tipos de trámites o solicitudes que realizan en la entidad.

Es importante mencionar que para el año 2020 se tiene previsto implementar la encuesta en la página Web de la Corporación, para garantizar el acceso virtual a la misma por parte del ciudadano y lograr con ello la medición de satisfacción que se requiere.

Dicha encuesta está orientada a evaluar cuatro (4) puntos considerados esenciales:

Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca

#MÁSCercadelaGente

1. La calidad en la atención, de acuerdo con el trámite adelantado.

☐ Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

En caso de calificar la calidad en la atención Regular o Mala, se puede seleccionar algunas de las siguientes opciones:

☐ Demora en el trámite

☐ Problemas al ingresar a la Corporación

☐ El funcionario no se encontraba disponible

☐ Atención telefónica deficiente

☐ Información insuficiente o errónea

☐ Otro, ¿Cuál?

_____

2. ¿El concepto acerca el nivel de preparación del personal que brindó atención en el servicio recibido?

☐ Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

3. ¿Qué tan adecuadas son las instalaciones para la prestación del servicio?

☐ Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

4. Sugerencias o recomendaciones para mejorar los aspectos valorados como regulares o malos.

Con esta información se pretende establecer acciones de mejora enfocadas a desarrollar estrategias que nos permitan atender oportunamente los requerimientos de los usuarios, al igual que el incremento de las competencias de los funcionarios y la disposición optima de los recursos físicos y tecnológicos para la atención de los ciudadanos.

BIBLIOGRAFIA

Guía: Protocolo de Atención y Servicios al Ciudadano e Instituciones Cliente-Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, Versión: 4.

Protocolos del Servicios al Ciudadano de la Función Pública, octubre de 2017.

Protocolos del Servicio al Ciudadano DNP.

Manual de Servicio al Ciudadano Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Manual de Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Hidrocarburos.

Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano de la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca.

Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano CORPONOR.
Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena.