



MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Proceso Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano



@corpocaldas



@corpocaldas



@corpocaldas



@corpocaldasoficial

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CALDAS (CORPOCALDAS)

Sede principal: Calle 21 # 23-22 - Edificio Atlas - Manizales Caldas.

Punto de Atención al Usuario: Carrera 24 # 19-36 - Manizales Caldas.

www.corpocaldas.gov.co

corpocaldas@corpocaldas.gov.co

quejasyreclamos@corpocaldas.gov.co

DIRECTOR GENERAL

Juan David Arango Gartner

SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Nidia Sepúlveda Tabares

LÍDER SUBPROCESO DE CULTURA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO

Sandra Lucía Burgos Restrepo

LÍDER SUBPROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL INSTITUCIONAL

Diana Carolina Zuluaga Restrepo

LÍDER DE COMUNICACIONES

Marcela Muñoz Rubio

Manizales Caldas; Colombia, 2022

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	6
OBJETIVO GENERAL	6
ALCANCE	6
CAPÍTULO 1	7
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	7
1.1. Propósito Superior.....	7
1.2. Mega Meta	7
1.3. Valores Institucionales	7
1.4. Organigrama (toca cambiarlo)	8
1.5. Mapa de Procesos Corpocaldas	9
1.6. Política de Atención al Usuario	9
CAPÍTULO 2	10
CANALES PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	10
2.1. Canales para la recepción y atención al usuario.....	10
<i>Escrito</i>	10
<i>Atención Personalizada</i>	10
<i>Telefónico</i>	10
<i>Medios Electrónicos</i>	11
2.2. Elementos comunes en todos los canales	11
<i>Atributos del buen servicio</i>	11
<i>Actitud</i>	12
<i>Lenguaje</i>	13
<i>Respuesta negativa a solicitudes</i>	13
<i>Atención a personas alteradas</i>	14
<i>Atención de Quejas, Reclamos y Denuncias</i>	14
CAPÍTULO 3	16
PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	16
3.1. Recomendaciones Generales	16
3.2. Consejos adicionales	17

3.3. Atención del personal de seguridad	17
3.4. Atención del personal encargado de las ventanillas	17
<i>En el contacto inicial</i>	17
<i>En el desarrollo del servicio</i>	18
<i>Retiro del puesto de trabajo</i>	18
<i>En la finalización del servicio</i>	18
3.5. Atención personal de recepción.....	19
3.6. Atención preferencial	19
<i>Adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y mujeres embarazadas</i>	19
<i>Atención a niños, niñas y adolescentes</i>	19
.....	20
<i>Personas en situación de vulnerabilidad</i>	20
<i>Grupos étnicos minoritarios</i>	20
<i>Personas en condición de discapacidad</i>	20
<i>Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual</i>	21
<i>Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacústicas</i>	21
<i>Atención a personas con sordo ceguera</i>	21
<i>Atención a personas con discapacidad física o motora</i>	22
<i>Atención a personas con discapacidad cognitiva</i>	22
<i>Atención a personas con discapacidad mental</i>	22
<i>Atención a personas de talla baja</i>	22
3.7. Utilice una terminología apropiada	22
3.8. Buzones de sugerencias.....	24
CAPÍTULO 4	25
PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO	25
4.1. Recomendaciones Generales	25
4.2. Algunos consejos adicionales	25
4.3. Atención telefónica en conmutador, oficinas y dependencias	26
<i>Previo a la llamada</i>	26
<i>En el contacto inicial</i>	26
<i>Durante la llamada</i>	26
<i>Si debe poner la llamada en espera</i>	27

<i>Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata</i>	27
<i>Al finalizar la llamada</i>	27
CAPÍTULO 5	28
PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL	28
5.1. Página Web	28
5.2. Chat institucional	28
<i>Recomendaciones generales.....</i>	29
<i>En el contacto inicial</i>	29
<i>En el desarrollo del servicio</i>	29
<i>En la finalización del servicio.....</i>	30
5.3. Correo institucional	30
<i>Recomendaciones generales.....</i>	30
5.4. Redes sociales.....	31
<i>Enlaces</i>	31
CAPÍTULO 6	32
PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA.....	32
GLOSARIO	33
ANEXOS	35
ANEXO 1: CARTA DE TRATO DIGNO	35
BIBLIOGRAFÍA.....	36

INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional de Caldas (Corpocaldas), ha implementado un Enfoque Integral del Servicio al Ciudadano al desarrollar estrategias para el mejoramiento de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención al usuario, según los lineamientos del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano (PNSC), liderado por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Igualmente, con los lineamientos que entrega el DAFP para los distintos canales de servicio, se adoptan los protocolos de atención al ciudadano, con lo cual se busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluye la atención preferencial al momento de atender de manera presencial a personas en condición de discapacidad. (DAFP, Protocolos de Servicio al Ciudadano, agosto 2021).

La Corporación Autónoma Regional de Caldas (Corpocaldas), cuenta con diversos canales de atención a través de los cuales resuelve las solicitudes de información de los usuarios, por lo tanto Corpocaldas, a partir de los Protocolos de Servicio al Ciudadano, ha establecido un conjunto de procedimientos que tienen como objetivo mejorar el tratamiento de las solicitudes del ciudadano que accede a los servicios; y fortalecer el enfoque de gerencia del servicio al ciudadano en la Corporación, a través de un aumento en la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.

Por lo anterior, Corpocaldas adopta el Manual de Atención al Usuario que incluye protocolos de atención y servicio al ciudadano como un conjunto de procedimientos que son establecidos para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, garantizando siempre un trato digno y solidario al usuario que tiene la expectativa de recibir información y asesoría en la defensa efectiva de sus derechos; la política de Atención al Usuario y la Carta de Trato Digno.

OBJETIVO GENERAL

Establecer protocolos institucionales, Política, Deberes y Derechos de los Usuarios, que contribuyan a mejorar la experiencia de los usuarios y grupos de valor en la atención recibida a través de los diferentes canales de atención, con el fin de propiciar una mejor interacción entre los usuarios y los servidores públicos de la Corporación Autónoma Regional de Caldas (Corpocaldas).

ALCANCE

El presente manual es aplicable para todos los funcionarios y contratistas que prestan servicios a los usuarios y grupos de interés a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Corporación.

CAPÍTULO 1 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

1.1. Propósito Superior

“Contribuimos al desarrollo sostenible del , a través de la conservación y uso racional de los recursos naturales y el medio ambiente en el departamento de Caldas, mediante la aplicación de las normas y políticas ambientales, la modernización institucional y el fortalecimiento de la cultura del servicio hacia nuestros grupos de interés, con un talento humano comprometido y calificado”.

1.2. Mega Meta

“Al 2031 Corpocaldas será el principal promotor del desarrollo sostenible del territorio para el bienestar de las generaciones presentes y futuras”.

1.3. Valores Institucionales

Los usuarios de la Entidad y la comunidad en general, deben exigir de los servidores públicos de Corpocaldas un comportamiento basado en valores comunes a todos los servidores públicos del país y en los valores adoptados por la Corporación adicionales a estos, con el fin de generar confianza en los usuarios internos y externos.

Tabla 1. Valores del Servicio Público

VALOR	COMPORTAMIENTO RECTOR
HONESTIDAD	Actúa siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
RESPETO	Reconoce, valora y trata de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
COMPROMISO	Consciente de la importancia del rol como servidor público y está en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relaciona en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
DILIGENCIA	Cumple con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas al cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
JUSTICIA	Actúa con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.

Fuente: Código de Integridad Corpocaldas

Tabla 2. Valores Adicionales

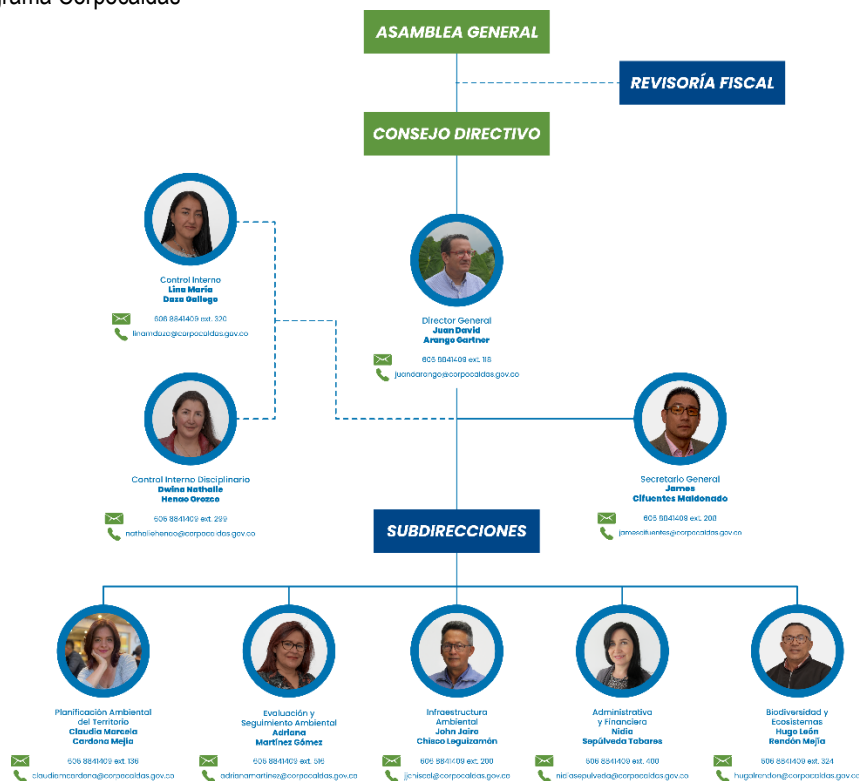
VALOR	COMPORTAMIENTO RECTOR
TRANSPARENCIA	Actitud que permite hacer públicas las actuaciones y sus resultados.
LEALTAD	Es una devoción de una persona o ciudadano con un Estado, gobernante, comunidad, persona, causa o a sí misma.
DISCIPLINA	Conjunto de reglas o normas cuyo cumplimiento de manera constante conducen a cierto resultado.
TRABAJO EN EQUIPO	Es el esfuerzo integrado de un conjunto de personas para la realización de un proyecto.
SENSIBILIDAD AMBIENTAL	El servidor público de Corpocaldas debe entender, comprender y sensibilizar frente a la afectación que pueden sufrir los componentes ambientales como resultado de los procesos físicos, bióticos y socioeconómicos que se realizan en el territorio.

Fuente: Código de Integridad Corpocaldas

1.4. Organigrama (toca cambiarlo)

El Organigrama de la Corporación Autónoma Regional de Caldas vigente se relaciona a continuación:

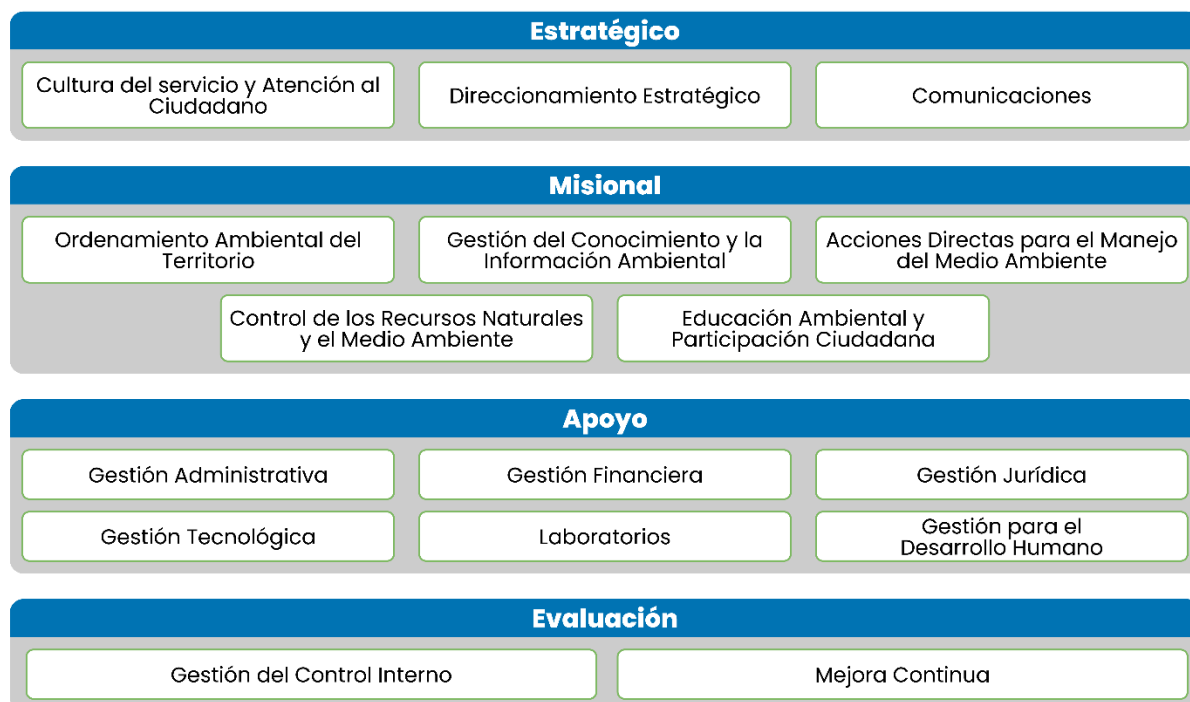
Figura 1. Organigrama Corpocaldas



Fuente: SGI Corpocaldas.

1.5. Mapa de Procesos Corpocaldas

Tabla 3. Mapa de Procesos de Corpocaldas



Fuente: SGI Corpocaldas.

1.6. Política de Atención al Usuario

Lograr en los servidores públicos de Corpocaldas la apropiación de una cultura del servicio y niveles de excelencia en la atención al ciudadano; con la finalidad de garantizar el acceso a información, servicios y trámites a los usuarios y atender de manera oportuna y con calidad los requerimientos, a través de distintos canales de atención de acuerdo al nivel de madurez del usuario.

CAPÍTULO 2

CANALES PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

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 de Caldas (Corpocaldas), tiene a su disposición los siguientes canales de atención al ciudadano:

2.1. Canales para la recepción y atención al usuario

Escrito

Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus PQRSDF, radicar su correspondencia general o iniciar trámites ambientales por escrito en el Punto de Atención al Usuario ubicado en la carrera 24 No. 19 - 36 primer piso, en la ciudad de Manizales. Igualmente, puede gestionar cualquiera de nuestros servicios en las oficinas ubicadas en los municipios del departamento. (Véase horarios de atención de los municipios en el siguiente link de nuestro portal web): https://www.corpocaldas.gov.co/WebSite/Contenido/?pag_id=138

Atención Personalizada

Se realiza atención presencial a través del Punto de Atención al Usuario ubicado en la carrera 24 N° 19 - 36 primer piso, en la ciudad de Manizales - Caldas, en el horario de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:30 p.m. en jornada continua. Así mismo, la Corporación Autónoma Regional de Caldas cuenta con 22 sedes en los municipios del departamento de Caldas.

Telefónico

Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al Punto de Atención al Ciudadano o interponer un derecho de petición, pueden acceder a la misma información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Corporación Autónoma Regional de Caldas (Corpocaldas), a través del canal

telefónico así:

Línea Verde gratuita nacional 018000968813 y PBX (606) 8931180 (Punto de Atención al Usuario) en Manizales de lunes a viernes en el horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

Medios Electrónicos

Con el propósito de brindar información y de atender a nuestros usuarios, la Corporación cuenta con los siguientes medios electrónicos activos las 24 horas, no obstante, las PQRSDF o trámite ambiental, se gestiona en el horario de los días hábiles de la Entidad.

Tabla 4. Medios electrónicos.

PORTAL WEB www.corpocaldas.gov.co Horario 24 horas	Para registrar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. Link: https://www.corpocaldas.gov.co/WebSite/Contenido/?pag_id=141
	Para iniciar un trámite ambiental y/o consultar el estado del trámite: Link: https://www.corpocaldas.gov.co
CHAT	Chat de la página web institucional atendido por uno de nuestros funcionarios en el horario laboral para dar respuesta en línea a las inquietudes de los usuarios, y automático en otros horarios, donde se receptionan las preguntas de los usuarios para darle trámite posteriormente. www.corpocaldas.gov.co
CORREO ELECTRÓNICO	corpocaldas@corpocaldas.gov.co este es el correo electrónico institucional dispuesto para la recepción de cualquier tipo de comunicación incluidas las solicitudes de trámites ambientales.
	quejasyreclamos@corpocaldas.gov.co a través de este correo electrónico los ciudadanos podrán enviar sus consultas, peticiones, quejas, reclamos y en general cualquier requerimiento relacionado con los servicios prestados por la Entidad.
REDES SOCIALES	La Autoridad Ambiental dispone de las siguientes cuentas en redes sociales para informar a la comunidad y facilitar el relacionamiento con sus grupos de valor: en Facebook, Twitter y Youtube @Corpocaldas Instagram @corpocaldasoficial

Fuente: Elaboración propia.

2.2. Elementos comunes en todos los canales

Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad, de acuerdo con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, debe cumplir con

los siguientes atributos relacionados con la expectativa que tiene el usuario respecto de la forma en que espera recibir la prestación del servicio:

- **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin importar las diferencias.
- **Amable:** el trato debe ser cortés pero también sincero.
- **Confiable:** en la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- **Empático:** el servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- **Efectivo:** debe resolver lo solicitado.

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 usuarios 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 usuario como un mal servicio.

El servidor de la Corporación Autónoma Regional de Caldas, entonces, debe:

- Informarse sobre los formatos para la atención de las PQRSDF.
- Conocer plenamente el portafolio de servicios que presta la Corporación incluidos los trámites, otras actuaciones ambientales, procedimientos administrativos, servicios del centro de documentación, laboratorios y asesorías técnicas.
- Seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.
- Cuando se presente información incompleta o incorrecta, debe comunicarse con el líder del proceso para que se resuelva de fondo.
- Bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

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 de Corpocaldas que atienden a los usuarios además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguida y con la espalda recta.

De otra parte, debe tener 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 de Corpocaldas 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 público de la Corporación:

- Entiende sus problemas.
- Lo atiende con calidez y agilidad.
- Lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa.

Por el contrario, el usuario tendrá una mala impresión del servidor cuando:

- Lo trata de una manera desinteresada.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene el conocimiento necesario para atender su PQRSDF.

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 usuario persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato para que le ayude en el manejo de la situación.

Lenguaje

Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los usuarios 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 usuario 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 usuario al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al usuario encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

Respuesta negativa a solicitudes

En ocasiones el usuario recibe la respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el usuario comprenda la razón. Para ayudar a que la respuesta negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud. Es decir, utilizar un lenguaje claro.

- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el usuario 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 usuario entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

Atención a personas alteradas

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Corporación usuarios inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que 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.

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- Dejar que el usuario 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: los usuarios se quejan de un servicio, no de la persona.
- Si el mismo problema ocurre con otro usuario, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el usuario 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 solo con lo que se pueda cumplir.

Atención de Quejas, Reclamos y Denuncias

Cuando un servidor de la Corporación Autónoma Regional de Caldas recibe una queja, un reclamo o una denuncia, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al usuario.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario 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 usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Radicar de manera inmediata el reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

El Grupo de Atención al Usuario es el encargado de recibir las quejas, reclamos y denuncias que ingresen a la Corporación, por lo tanto, si algún servidor tiene conocimiento que un usuario desea interponer una PQRSDf debe informarle que es el Grupo de Atención al Ciudadano el responsable de dicho trámite.

CAPÍTULO 3

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Este es un canal que permite que usuarios y servidores públicos interactúen personalmente en un primer nivel de atención para adelantar trámites y servicios, orientación o asistencia relacionada con la misionalidad de la Corporación.

Corpocaldas cuenta con puntos de atención presencial en 22 municipios del departamento, incluyendo la sede principal en la ciudad de Manizales, donde los usuarios pueden acceder a la información de trámites, servicios y asesorías. Los puntos de atención facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre la Corporación y el usuario.

3.1. Recomendaciones Generales

- **Saludo:** con el objetivo de brindar una correcta atención al usuario externo, se requiere iniciar la orientación al ciudadano con un saludo cordial, empleando frases como: “Buenos días”, “Buenas tardes” “Bienvenido a Corpocaldas”, “¿En qué le puedo colaborar?” (Se sugiere estar atento a la respuesta para poder brindar una asesoría efectiva al ciudadano).
- **Presentación personal:** esta influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- **Comportamiento:** conducta adecuada frente al ciudadano. No se debe comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, 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), estas acciones además de reflejar una mala educación, indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **Expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el Lenguaje Claro:** suministrar información actualizada y en un lenguaje claro al usuario externo, con palabras y frases cortas que no incluyan tecnicismos. 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.
- **Presentación del puesto de trabajo:** el estado de los espacios físicos de trabajo tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; por ello, se requiere mantener el área de trabajo en perfecto orden y aseo; se debe evitar los elementos distractores tales como radios, revistas y juegos en el puesto de trabajo, si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido. Se sugiere no consumir comidas ni bebidas en los puestos de trabajo; mantener la papelería e insumos guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta- papel).
- **Cuidado de los documentos:** archivar los documentos con celeridad para garantizar un

adecuado uso del archivo de gestión (según los lineamientos de las tablas de retención documental).

3.2. 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, cumplir el protocolo.
- 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.

3.3. Atención del personal de seguridad

Son las primeras personas que reciben al usuario cuando ingresa a la sede o punto de atención. Se recomienda al personal de seguridad:

- Tener la puerta abierta para evitar así obstruir el paso a los usuarios.
- Hacer contacto visual con el usuario desde el momento en que se acerque, ser amable y mostrar respeto.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardés”, “Bienvenido(a) a la Corporación Autónoma Regional de Caldas”.
- Orientar al usuario externo respecto a la ubicación del área en la cual se encuentran los funcionarios que prestan los servicios que requiere. “Siga. ¿qué servicio solicita?... Por favor, diríjase a....”.
- En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano. No debe dirigirse a los usuarios con palabras como “Mi señó”, “amigo”, entre otros.

3.4. Atención del personal encargado de las ventanillas

Los funcionarios que desempeñan sus funciones en el área de Servicio al Usuario y/o Ventanillas deben cumplir con los siguientes momentos:

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/tardés”, “Bienvenido/a la Corporación Autónoma Regional de Caldas”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”**.

- Preguntarle al usuario su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear).

En el desarrollo del servicio

- Dedicarse en forma exclusiva al usuario que está atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del usuario y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Si el usuario le falta algún documento y existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- En caso de que la solicitud o trámite la pueda hacer desde otro canal más cómodo se debe orientar al usuario sobre el canal de atención más útil y rápida para él, e indicarle cómo proceder.
- Brindar la información en lenguaje claro, de manera tal que el usuario lo comprenda mejor.
- Retroalimentar al usuario de la información suministrada y finalice con la siguiente pregunta: “¿Hay algo más en que le pueda colaborar?”
- Si NO requiere más información despídase de la siguiente manera: “Estamos para servirle, que tenga un buen día/tarde, lo invito a ingresar a la página web, allí encontrará mayor información si lo desea”.
- Si la información no es suficiente, o lo que solicita no es de competencia de Corpocaldas, se debe indicar a donde debe dirigirse.
- Despedirse de una manera respetuosa.

Retiro del puesto de trabajo

Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al usuario 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”.

En la finalización del servicio

- Retroalimentar al usuario 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.”
- Tener en cuenta frases como: «Gracias por visitar a Corpocaldas».
- 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.

3.5. Atención personal de recepción

En la Corporación se cuenta con una Recepción ubicada en el piso 22 del Edificio Atlas, donde se encuentra ubicada la Dirección General de la Entidad.

Se recomienda al personal encargado de la Recepción:

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿En qué le puedo colaborar?”
- Solicitar los datos básicos del usuario para anunciar la presencia del usuario ante la Secretaria de la Dirección General.
- Tener disponible el sistema para diligenciar el registro de las PQRSDF que los usuarios que asisten a esta área requieran poner con el fin de no dirigirlos al punto de Atención al Usuario ubicado en la carrera 24 #19 - 36.
- Tener el listado de extensiones a la mano en caso de requerirse.
- Orientar al usuario hacia la oficina del Director para ser atendido.

3.6. Atención preferencial

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

Adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y mujeres embarazadas

- Una vez entran al área de atención al usuario, el servidor de Corpocaldas debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos y serán atendidos sin que tengan que esperar.

Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar PQRSDF directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás usuarios.
- 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:

- 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 negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras y pueblos gitanos. El servidor 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.
- En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud, o se procede a grabar su petición para solicitar apoyo técnico del Ministerio de Cultura para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.

Personas en condición de discapacidad

Durante la atención a personas en condición de discapacidad, se deberá:

- 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, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al usuario 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

Durante la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual, se deberá:

- 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.
- 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 se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacústicas

Durante la atención a personas con discapacidad auditiva, sorda o hipoacústica, se deberá:

- 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

Durante la atención a personas con sordo ceguera, se deberá:

- 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

Durante la atención a personas con discapacidad física o motora, se deberá:

- 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.

Atención a personas con discapacidad cognitiva

Durante la atención a personas con discapacidad cognitiva, se deberá:

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar ya que la persona se puede demorar más en entender los conceptos y suministrar la información requerida.

Atención a personas con discapacidad mental

Durante la atención a personas con discapacidad mental, se deberá:

- 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

Durante la atención a personas de talla baja, se deberá:

- 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.

3.7. Utilice una terminología apropiada

Tenga 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 es personas con discapacidad. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta la siguiente tabla:

Tabla 5. Terminología apropiada

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 + Persona con discapacidad visual
- Semividente	+ Persona con baja visión
- (el) Sordo	+ Persona sorda
- Mudo	+ Persona con discapacidad auditiva
- Sordomudo	
- Hipoacúsico	+ Persona Hipoacúsica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. + Con limitación auditiva
- Inválido	+ Persona con discapacidad física
- Minusválido	
- Tullido	
- Lisiado	
- Paralítico	
- Confinado a una silla de ruedas	+ Persona usuaria de silla de ruedas
- Mutilado	+ Persona con amputación
- Cojo	+ Persona con movilidad reducida
- Mudo	+ Persona que no habla en lengua oral
- Retardado mental	+ Persona con discapacidad intelectual
- Enfermo mental	
- Bobo, Tonto, Mongólico	
- Neurótico	+ Persona con neurosis
- Esquizofrénico	+ Persona con esquizofrenia
- Epiléptico	+ Persona con epilepsia
- Víctima de...,	+ Persona que experimentó o que tiene... + Persona en situación de...
- Aquejado por...	+ Persona que tiene...
- Padece...	
- Sufre de ...	

Fuente: Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

NO OLVIDE:

Si desea referirse de manera general a la población con discapacidad, recuerde usar siempre el término personas con discapacidad, como lo plantea la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

3.8. Buzones de sugerencias

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes Puntos de atención, según las directrices de la Entidad.
- Dar una repuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la Entidad debido a su comentario.

CAPÍTULO 4

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor de Corpocaldas y el usuario, a través de la redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal el conmutador y los teléfonos de la Corporación.

4.1. Recomendaciones Generales

El protocolo para la atención a los ciudadanos y demás grupos de interés de la Corporación Autónoma Regional de Caldas por el canal telefónico es el siguiente:

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Atender la llamada de una forma respetuosa, y saludar de la siguiente forma: Corpocaldas, “buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) ¿en qué puedo ayudarle?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”
- Hablar con un lenguaje claro, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje.
- Suministrar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Transmitir al usuario que se está atento, con un tono de voz empático de acogida.
- Evitar tutear al usuario como sinónimo de respeto.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- No interrumpir al usuario cuando está hablando.
- Realizar seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al usuario.
- Si la solicitud requiere de un seguimiento, suminístrele al ciudadano toda la información necesaria para que pueda hacerlo.
- Confirmar el teléfono para poder contactarlo.

4.2. Algunos consejos adicionales

- **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.
- **El lenguaje:** prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones sobre lenguaje previstas en el numeral 2.2 *Elementos comunes a todos los canales* (Lenguaje).
- **La vocalización:** pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- **La velocidad:** la velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.

- **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.

4.3. Atención telefónica en conmutador, oficinas y dependencias

Se entiende por conmutador el aparato que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos de una misma entidad.

Previo a la llamada

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema, etc.) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.
- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la Entidad para la prestación del servicio.

En el contacto inicial

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- **Saludar al ciudadano diciendo: Corpocaldas, “buenos días/ tardes/ habla con.... (nombre y apellido)...” “¿En qué le puedo servir?”**

Durante la llamada

- Escuchar con atención lo que necesita el usuario, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor. tomando nota de los puntos importantes.
- En el caso que sea necesario validar la identidad de la persona, realizar preguntas básicas como: “Me confirma su documento de identidad o NIT de la empresa, por favor”, “Me indica cuál es su dirección, por favor”. “Permítame un instante verifico en el sistema el estado actual. La línea va a permanecer un momento en silencio, no cuelgue por favor”
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y satisfizo sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o

Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada.

- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

Si debe poner la llamada en espera

- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, 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 pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- Cuando el usuario haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer 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 ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata

- Explicarle la razón de la demora.
- Si hubo alguna dificultad para responder por información incompleta o errada, debe Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

Al finalizar la llamada

- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre, verificar con el usuario que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir: “Señor (Nombre del Ciudadano) ¿le puedo colaborar en algo más? Gracias por haberse comunicado con la Corporación Autónoma Regional de Caldas, que tenga un buen (día, tarde), recuerde que le hablo (Nombre de la persona que atendió la llamada)”.
- Retroalimentar al usuario con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Permitirle al usuario colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la Entidad.

CAPÍTULO 5

PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones, como la página web, el chat, el correo electrónico y las redes sociales.

5.1. Página Web

La Corporación Autónoma Regional de Caldas, cuenta con un portal único para el ciudadano www.corpocaldas.gov.co, el cual sirve de interacción entre el ciudadano y la Entidad facilitando de esta manera el acceso a la información pública.

En el desarrollo de ambientes y canales virtuales, es necesario tener en cuenta algunas recomendaciones que garanticen un fácil acceso y una fluida comunicación de los usuarios con los servidores públicos de la siguiente forma:

- Cumplir con todos los lineamientos de Gobierno Digital.
- Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- Ofrecer la opción en la que el ciudadano pueda colocar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y así mismo que le permita hacer seguimiento a las mismas.
- Disponer de opciones de búsqueda que faciliten la ubicación de la información dentro del ambiente virtual, con diversidad de opciones en los resultados.
- Tener siempre presente que este medio de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual puede no entender la terminología institucional, por lo tanto, el lenguaje debe ser claro y sencillo.
- Conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar.
- Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Innovar permanentemente las plataformas virtuales con el objetivo de garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de situación de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- Brindar herramientas WEB al usuario para que pueda interactuar con la Entidad y dar a conocer sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones.

5.2. Chat institucional

El protocolo a seguir para cada uno de los momentos de interacción con los usuarios a través del chat general de Corpocaldas es el siguiente:

Recomendaciones generales

- Informarse sobre los formatos, protocolos o lineamientos de atención definidos por la Entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la Corporación, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el usuario usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas (un texto escrito solo en mayúsculas) equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Dividir las respuestas largas en bloques.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Evite tutear o dirigirse al ciudadano o servidor empleando el pronombre de segunda persona.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.

En el contacto inicial

- Evitar demoras o tiempos de espera no justificados una vez el ciudadano o servidor público acceda al chat. Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible, después de que este acceda al chat y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- El chat virtual está configurado automáticamente para enviar el saludo inicial. No duplique el saludo.
- Espere un momento mientras el usuario digita la pregunta. En caso de no recibir ninguna consulta, indague si el usuario se encuentra conectado. “¿Se encuentra en línea? Por favor confírmenos para poder atender su consulta”.
- Saludar a quien está conectado al chat virtual: “Bienvenido al chat virtual de la Corporación Autónoma Regional de Caldas ¿Mi nombre es...En que le puedo servir? Permítanos un momento por favor en línea mientras consultamos su información. Intervenga y dé soluciones al ciudadano de una manera sencilla.

En el desarrollo del servicio

- Una vez recibida la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda la orientación de primer nivel. De ser así, informarlo al usuario y solicitar la información para registrar en el Sistema de la Corporación la PQRSDF.
- En caso de que el tema solicitado requiera una respuesta extensa, se debe solicitar al peticionario los nombres y apellidos completos, documento de identidad, un correo electrónico o dirección

física claros para remitir la respuesta por este medio, informando el tiempo estimado en que le llegará.

- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud?”.
- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: “Por favor espere un momento mientras busco la información que necesita”.
- Si un usuario incumple las pautas de comportamiento mínimas del buen trato, es prudente advertir amablemente: “Para poder brindarle orientación, le pedimos el favor de no usar un lenguaje ofensivo; de lo contrario, nos veremos en la necesidad de dar por terminada esta conversación”.
- No dar opiniones personales, ni suponer o interpretar las intervenciones de los usuarios.

En la finalización del servicio

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al usuario para comprobar que entendió la respuesta.
- Evite cerrar la ventana del chat sin haber confirmado que el ciudadano quedó conforme con la respuesta o no tiene más inquietudes; de lo contrario, es probable que el usuario vuelva a ingresar al chat virtual.
- Termine sus comunicaciones con frases como “Hasta pronto”, “Gracias por su tiempo”, “Tenga usted un buen día”.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, debe despedirse y agradecerle el uso del servicio.
- En caso de que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible e invitarlo a comunicarse nuevamente.

5.3. Correo institucional

La atención al ciudadano por correo electrónico permite atender en los tiempos establecidos las distintas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que tengan los usuarios de Corpocaldas.

Actualmente se cuenta con el correo electrónico: corpocaldas@corpocaldas.gov.co para la recepción de cualquier tipo de comunicación; e-mail para PQRSD: quejasyreclamos@corpocaldas.gov.co; y para la recepción de denuncias por posibles hechos de corrupción: anticorrupcion@corpocaldas.gov.co.

Recomendaciones generales

- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Entidad.
- Correos electrónicos de usuarios enviados a funcionarios y/o contratistas, deben ser radicados, para efectos de seguimiento y control y los datos deben estar claros y completos, tales como:
 - Asunto del correo
 - Nombre del Remitente

- Nombre de la entidad o dependencia remitente
- Ubicación
- Dirección (física y/o correo electrónico) del ciudadano
- Dirigido a
- Analizar si la solicitud compete a la Entidad; de lo contrario, dar traslado a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano. Tener presente los tiempos establecidos para dar respuesta oportuna - Ley 1577 de 2015.
- Cada vez que ingrese un correo electrónico a la Entidad y que sea externo se debe radicar, en el sistema documental que tiene la Corporación para efectos de trazabilidad y control.
- Asignar al área competente y responder de manera oportuna y eficaz dentro de los tiempos establecidos de acuerdo con el tipo de petición.
- Verificar que la información que conforma la solicitud sea suficiente para dar la respuesta, en caso contrario por ese mismo medio pedir la ampliación de la información.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- Revisar que la dirección del destinatario esté correctamente digitada y que el mensaje lleve asunto, con el fin de garantizar la entrega e identificación del mensaje, siempre al remitir un mensaje electrónico.

5.4. Redes sociales

La Corporación Autónoma Regional de Caldas cuenta con redes sociales como Instagram, Facebook, Youtube y Twitter. Es importante recordar que el servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento específico e individual como una llamada entrante o un turno de atención, pero se puede garantizar que lo que requiera el usuario a través de estos canales será remitido al área de ventanilla de la Corporación por parte del área de comunicaciones, quienes son los encargados de su administración.

Enlaces

- **Facebook:** <https://www.facebook.com/Corpocaldas?mibextid=ZbWKwL>
- **Instagram:** <https://instagram.com/corpocaldasoficial?igshid=YmMyMTA2M2Y=>
- **Twitter:** <https://twitter.com/Corpocaldas?t=3P606V6Rr97--lsuF7d-9w&s=09>
- **Youtube:** <https://youtube.com/@CorpocaldasMzles>

CAPÍTULO 6

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

Este canal permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas solicitar servicios, información o asesorías de la Corporación. Para dar respuesta a las solicitudes se sugiere tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- Siempre el trato debe ser de usted.
- El funcionario que lidera el proceso debe tener conocimiento del trámite establecido para dar respuesta a los requerimientos, así como los tiempos de respuesta para cada tipo de solicitud.
- Al dar respuesta al requerimiento, en representación de Corpocaldas, se debe tener en cuenta que toda comunicación escrita debe incluir:
 - **Membrete con información de la Entidad:** en este caso el que entrega automáticamente el sistema.
 - **Información del destinatario:** nombre, cargo, empresa, dirección, ciudad a donde se dirige la carta.
 - **Asunto:** resumen del tema a tratar. Debe incluir el número de radicado del oficio que se está respondiendo o el asunto en caso de que sea una respuesta.
 - **Saludo:** debe ser concreto y respetuoso. Se sugiere utilizar frases como: “Apreciado/Respetado señor(a)” o “Apreciados ciudadanos”.
 - **Introducción:** indica el motivo de la comunicación. Se recomienda usar frases como: “Nos ponemos en contacto con usted con el fin de...”, “les comunicamos que...”, “tal y como acordamos en nuestra conversación telefónica...”.
 - **Cuerpo del texto:** debe ser conciso, fácil de leer y sin redundancias. Abordar directamente el tema a tratar. Los párrafos deben estar separados por una línea en blanco.
 - Finalizar con una despedida cordial y respetuosa.
 - No olvidar adjuntar los documentos anexos a la comunicación escrita.

GLOSARIO

Canal de atención: son los medios o herramientas de comunicación a través de los cuales los grupos de valor de la Corporación pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, para adelantar trámites o para tener cualquier tipo de comunicación.

Consulta: es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, entidad pública o privada a la Entidad, para que manifieste su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones, y su respuesta constituye un concepto que, salvo disposición legal en contrario, no compromete la responsabilidad de la Corporación, ni es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Denuncia: son las comunicaciones oficiales mediante las cuales un ciudadano pone en conocimiento de la Corporación un hecho que esté afectando o pueda afectar los recursos naturales y/o el medio ambiente en el departamento de Caldas, con el fin de que en su calidad de autoridad ambiental, se movilice para constatar el hecho, determinar los responsables e iniciar las actuaciones legales correspondientes, hasta donde se lo permita su competencia.

Denuncia ambiental: son deberes que la Constitución Política le impone a todos los ciudadanos, de poner en conocimiento de las autoridades cualquier acción que pueda ser constitutiva de un delito o contravención de carácter ambiental, y una vez puesto en conocimiento de la Entidad el hecho que pueda generar una infracción, se le dará el trámite que el proceso sancionatorio ambiental ordene.

Derecho de petición: es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Felicitación: comunicación mediante la cual se pone en conocimiento de la entidad la satisfacción de un usuario por el desempeño de las funciones de sus servidores públicos o de particulares a los cuales se les haya asignado la prestación de un servicio público a cargo de la corporación o de las actuaciones institucionales en cumplimiento de su misión.

Grupos de Interés: individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Adaptado del documento “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés” del DNP, 2014).

Grupos de valor: personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad e individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, según dispone el Decreto 1083 de 2015.

Queja: manifestación escrita o verbal que hace un ciudadano ante la autoridad competente, sobre conductas, acciones o procedimientos irregulares de un servidor público en desarrollo de sus funciones, o de particulares a los cuales se les haya atribuido la prestación de un servicio público, a fin de que la autoridad revise y aplique los correctivos que sean del caso.

Reclamo: manifestación general o particular, referente a la prestación deficiente de un servicio, o a la no atención oportuna de una solicitud por parte de una autoridad administrativa.

Solicitud de información: es el requerimiento que hace el ciudadano a una o varias entidades, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de cada entidad.

Sugerencia: es un consejo o propuesta que realiza un ciudadano para el mejoramiento en la prestación de su servicio o el cumplimiento de las funciones propias de la entidad.

Usuario: persona natural o jurídica, entidad pública o privada que recibe un producto o servicio, destinatarios, usuarios o beneficiarios finales.



BIBLIOGRAFÍA

Departamento Administrativo de la Función Pública (2021), Actualización de lineamientos de la Política pública de servicio al ciudadano.

Departamento Administrativo de la Función Pública (2021), Protocolos de servicio al ciudadano.

Departamento Administrativo de la Función Pública. Gestor Normativo.

Departamento Nacional de Planeación. (2021). Protocolos de servicio al ciudadano.

Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC).



GRACIAS



@corpocaldas



@corpocaldas



@corpocaldas



@corpocaldasoficial

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	ACTO ADMINISTRATIVO	DESCRIPCIÓN
2011	1.0	Resolución N° 452 de 2011 "Por medio de la cual se establecen las políticas de Atención al Usuario".	• Creación del documento.
2018	2.0	Resolución N° 1817 de 2018 "Por medio de la cual se actualiza unas políticas de atención al usuario".	• Modificación del documento ajustando a los lineamientos legales.
30/12/2022	3.0	Resolución N° 2022 – 2284 del 30 de diciembre de 2022 por medio del cual se adopta el Manual de Atención al Usuario de la Corporación Autónoma Regional de Caldas (Corpocaldas) y se derogan las siguientes resoluciones: Resolución N° 452 de 2011 "Por medio de la cual se establecen las políticas de Atención al Usuario" y la Resolución N° 1817 de 2018 "Por medio de la cual se actualiza unas políticas de atención al usuario".	• Se modifica el documento, teniendo en cuenta que era necesario modificar los deberes y derechos de los usuarios y compilarlos en el documento "Carta de Trato Digno". • Se actualiza teniendo en cuenta los lineamientos de la Función Pública para esta vigencia. • Se incluyeron los protocolos con enfoque diferencial. • Se actualiza la normatividad y el glosario de términos.