

# PROTOCOLO DE *Atención al Ciudadano*



**Huila resiliente, territorio natural de paz**

## TABLA DE CONTENIDO

### INTRODUCCION

1. GENERALIDADES	4
1.1 FINALIDAD	4
1.2 ALCANCE	4
1.3 MARCO LEGAL	4
2. USUARIOS DE LA CORPORACIÓN Y PARTES INTERESADAS	6
3. TRAMITES AMBIENTALES	7
3.1. LICENCIAS AMBIENTALES	7
3.1.1. En el sector Minero	7
3.1.2. En el sector Eléctrico	7
3.1.3. Otros Sectores	7
3.2. PERMISOS AMBIENTALES	8
3.2.1. Recurso Agua	8
3.2.2. Recurso Bosque y Biodiversidad	8
3.2.3. Recurso Aire	9
3.2.4. Otros Sectores	9
4. EL SERVICIO AL CIUDADANO CAM	10
4.1 ENFOQUE DIFERENCIAL E INCLUYENTE EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	10
4.2 CARACTERISTICAS DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA CAM	10
4.3 HABILIDADES Y APTITUDES DEL SERVIDOR PUBLICO CAM	11
5. CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO	13
6. CANALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	15
7. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	16
7.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	16
7.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	19
7.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL	22
7.3.1. Sitio Web	22
7.3.2. Correo Electrónico	23
7.3.3. Ayuda en Línea	25
7.3.4. Buzón PQRS en la Web	26
7.3.5. Redes Sociales	26
7.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN ESCRITA	27
7.4.1. Ventanilla Única de Radicación	27
7.4.2. Buzón de Quejas y Sugerencias	28
8. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO	29

### BIBLIOGRAFÍA

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo al CONPES 3785 del 2013, las entidades públicas deberán implementar una Política de Eficiencia Administrativa dirigida a mejorar tanto la gestión, como la prestación de los servicios, garantizando la calidad y oportunidad con la que los ciudadanos acceden a la información, trámites y servicios. La estrategia es liderada por el Departamento Nacional de Planeación –DNP- en concordancia con la Política Pública de Transparencia y Buen Gobierno.

Es así como la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM ha implementado el Sistema Integrado de Gestión con el fin de ejercer su papel de autoridad ambiental en el Departamento del Huila formulando sus procesos y procedimientos con pleno conocimiento de las necesidades y expectativas de sus usuarios y partes interesadas. Así mismo, a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano ha formulado las estrategias para la racionalización de trámites, la rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y para la transparencia y acceso a la información.

El presente protocolo de atención al ciudadano se ha elaborado con el propósito de estandarizar el proceso de atención en cada una de las Direcciones Territoriales y Sede Principal, brindando a todos los servidores públicos (de planta y contratistas que tienen algún tipo de contacto con los usuarios), los lineamientos para una adecuada y oportuna atención. Ha sido además elaborado en un lenguaje fácil y comprensible.

## 1. GENERALIDADES

### 1.1. FINALIDAD

En el Protocolo de Atención al Ciudadano se formulan los procedimientos, normas y directrices para que todos los servidores de la Corporación que dentro de sus funciones tengan la de atender público, vivencien en el ejercicio de sus labores diarias la vocación por el servicio público, en especial, por el servicio al ciudadano, garantizando la calidad y cordialidad en la atención. Busca además, lograr su compromiso con el servicio y atención al ciudadano.

### 1.2. ALCANCE

Todos los servidores que laboran en el Centro de Atención al Usuario, en los puntos de atención de las Direcciones Territoriales, y demás de planta y contratistas que desarrollen relaciones con usuarios y partes interesadas deberán dar aplicación obligatoria y permanente del presente protocolo, en todas sus actuaciones.

### 1.3. MARCO LEGAL

NORMA	DESCRIPCION
Constitución Política de Colombia Art. 2, 23, 123, 209,270	Fines esenciales del estado. Derechos del Ciudadano. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la Comunidad. Principios y finalidades de la función administrativa pública. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana.
Decreto 2232 de 1995	Por medio del cual se reglamenta el sistema de quejas y reclamos
Ley 489 DE 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
Ley 1346 de 2009	Ratificó la "convención sobre los derechos de las personas con discapacidad"
Decreto 2623 de 2009	Por la cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Documento CONPES 3650 de 2010	Estrategia de Gobierno En Línea.
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

NORMA	DESCRIPCION
Ley 1474 de 2011	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. Art. 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Art 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
Documento CONPES 3785 del 2013	Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano
Decreto 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
Ley 1712 de 2014	Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional.
Ley 1753 de 2015	Plan Nacional de Desarrollo, 2016-2019: Art. 45 Servicio al Ciudadano
Decreto 1081 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República. Compila y deroga el Decreto 2641 de 2012. Título 4. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Decreto 2573 de 2015	Lineamientos generales de la estrategia gobierno en línea
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.
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”
Decreto 1166 de 2016	Decreto único reglamentario del sector justicia y del derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente



## 2. USUARIOS DE LA CORPORACIÓN Y PARTES INTERESADAS

### USUARIOS

- Comunidad en General
- Entidades Gubernamentales
- Organismos no Gubernamentales
- Organizaciones Internacionales
- Actores SINA
- Sectores Productivos
- Sector Educativo

### PARTES INTERESADAS

- Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo MADVS
- Asocars
- Actores SINA
- Entes de Control
- Medios de Comunicación
- Sociedad Civil
- Proveedores

## 3. TRÁMITES AMBIENTALES

### 3.1. LICENCIAS AMBIENTALES

Autorización que otorga la autoridad ambiental competente para la ejecución de un proyecto, obra o actividad, que de acuerdo con la ley y los reglamentos, pueda producir deterioro grave a los recursos naturales renovables o al medio ambiente o introducir modificaciones considerables o notorias al paisaje; la cual sujeta al beneficiario de esta, al cumplimiento de los requisitos, términos, condiciones y obligaciones que la misma establezca en relación con la prevención, mitigación, corrección, compensación y manejo de los efectos ambientales del proyecto, obra o actividad autorizada.

#### 3.1.1. En el sector minero

- Explotación de carbón menor a 800.000 toneladas / año
- Producción de materiales de construcción y minerales industriales no metálicos menor a 250.000 metros cúbicos año y producción de arcilla menor a 600.000 toneladas/año.
- Explotación de minerales, piedras preciosas y semipreciosas cuando la remoción total de material útil y estéril proyectada sea menor a 2.000.000 toneladas/año.
- Explotación de otros minerales y materiales menor a 1.000.000 toneladas/año.

#### 3.1.2. En el sector eléctrico

- Construcción y operación de centrales generadoras con una capacidad mayor o igual a 10MW y menor de 100 MW.
- Tendido de líneas del Sistema de Transmisión Regional que operan a tensiones entre 50 KW y menor a 220 KW.
- Construcción y operación de centrales generadoras de energía a partir del recurso hídrico con una capacidad menor a 100 MW; exceptuando las pequeñas hidroeléctricas destinadas a operar e ZNI y cuya capacidad sea igual a 10 MW.
- Proyectos de exploración y uso de fuentes de energía virtualmente contaminantes con capacidad instalada de igual o mayor a 10 MW y menor a 100 MW.

#### 3.1.3. Otros Sectores

- Construcción de presas, represas o embalses con capacidad igual o inferior a 200.000.000 de metros cúbicos de agua.
- Construcción y operación de aeropuertos y de nuevas pistas.
- Proyectos en la red vial secundaria y terciaria:
  - Construcción de carreteras, incluyendo puentes y demás infraestructura asociada a la misma.
  - Construcción de segundas calzadas.
  - Construcción de túneles con accesos.
- Construcción y operación de instalaciones para el almacenamiento, tratamiento, aprovechamiento, recuperación y/o disposición final de residuos peligrosos y la

construcción y operación de rellenos de seguridad para residuos hospitalarios en los casos en que la normatividad sobre el material lo permita.

- Construcción y operación de instalaciones para el almacenamiento, tratamiento, aprovechamiento y/o disposición final de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos RAEE y de residuos de pilas y/o acumuladores.
- Construcción y operación de sistemas de aguas residuales que sirvan a poblaciones iguales o superiores a 200.000 habitantes.
- Almacenamiento de sustancias peligrosas.
- Construcción y operación de distritos de riego y/o drenaje para áreas mayores o iguales a 5.000 hectáreas e inferiores o iguales a 20.000 hectáreas.
- La caza comercial y el establecimiento de zocriaderos con fines comerciales.
- Otras actividades descritas en el artículo 2.2.2.3.2.3 Decreto 1076 de 2015.

### 3.1. PERMISOS AMBIENTALES

Se expiden para el uso y aprovechamiento de un solo recurso natural, no requieren Estudio de Impacto Ambiental y su vigencia es según lo establezca la normatividad ambiental.



#### 3.2.1 RECURSO AGUA

- Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas
- Permiso de concesión de aguas subterráneas
- Permiso de concesión de aguas superficiales
- Permiso de Estudio de Recursos Naturales (Recurso Hídrico)
- Permiso concesiones de agua para usos especiales
- Permiso de vertimientos
- Permiso de ocupación de cauces, playas y lechos

#### 3.2.2. RECURSO BOSQUE Y BIODIVERSIDAD

- Permiso para el aprovechamiento forestal de bosques naturales únicos, persistentes y domésticos.
- Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados.
- Permiso de aprovechamiento flora silvestre - guadua
- Salvoconductos
  - Salvoconducto único nacional para la movilización de especímenes de la diversidad biológica
  - Salvoconducto para renovación







- Salvoconducto para removilización
- Permiso de Recolección de especies silvestres
  - Permiso de recolección de especies silvestres con fines de investigación científica no comercial
  - Permiso de estudio para la recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad con fines de elaboración de estudios ambientales

### 3.2.3. RECURSO AIRE

- Permiso de emisiones atmosféricas fuentes fijas
- Certificación ambiental para la habilitación de los centros de diagnóstico automotor

### 3.2.4. OTROS

- Certificación de las inversiones de control y mejoramiento del medio ambiente
- autorización para funcionamiento de zoológico
- Plan de contingencia para el manejo de derrames de hidrocarburos o sustancias nocivas
- Sustracción de áreas de distrito de manejo integrado de los recursos naturales renovables (DMI)
- Permisos de investigación científica

## **4. EL SERVICIO AL CIUDADANO CAM**

El servicio a la ciudadanía es un fin esencial del estado Colombiano según el Art. 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 Alto Magdalena se realiza de la mejor manera haciendo sentir a los usuarios plenamente satisfechos.

### **4.1. ENFOQUE DIFERENCIAL E INCLUYENTE EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANIA**

El enfoque diferencial se ampara en lo establecido por el Derecho Internacional, el cual reconoce que ciertos grupos de personas tienen necesidades 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: Pueblos Indígenas
- Personas con Discapacidad
- Niñas, Niños
- Adultos Mayores
- Víctimas del Conflicto Armado
- Género: Roles de Género, Identidades Diversas, Orientación Sexual

En la CAM garantizaremos que el presente protocolo del servicio ciudadano tenga enfoque diferencial en la atención a la ciudadanía.

### **4.2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA CAM**

El servicio al ciudadano significa ir más allá de sus expectativas, por ello, se han determinado que los siguientes son las características con las cuales se logra superar la plena satisfacción de los usuarios de la CAM:



## CÁLIDO Y AMABLE

Brindar a nuestros ciudadanos el servicio solicitado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana denotando su importancia con un correcto y adecuado trato



## RÁPIDO

El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.



## RESPETUOSO, DIGNO Y HUMANO

Es el servicio imparcial, igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía y ciudadanas, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades



## EFFECTIVO

El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.



## CONFIABLE

El servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

### 4.3. HABILIDADES Y APTITUDES DEL SERVIDOR PÚBLICO CAM

Un servidor público debe actuar sobre las bases de la justicia, la razón y la argumentación por encima de cualquier interés individual, su rol se orienta a la generación del bien colectivo.

También debe tener creatividad e innovación, que se traduce en la búsqueda constante de nuevas formas de trabajo que resuelvan con eficiencia los problemas que en forma cotidiana se van presentando, con una visión de reto frente a cada problema que se le presente y enfocándose en su resolución.

El Servidor Público debe tener conciencia del significado y trascendencia de su trabajo y estar al servicio de los ciudadanos, en el proceso de transformación de la sociedad por principios y valores:

- ✓ Valores
- ✓ Ética
- ✓ Honestidad
- ✓ Igualdad
- ✓ Solidaridad
- ✓ Participación protagónica



# PROTOCOLO DE *Atención al Ciudadano*

- ✓ Vocación de servicio
- ✓ Esfuerzo colectivo
- ✓ Eficiencia
- ✓ Responsabilidad

## 5. CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

En cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM garantiza la adopción de la siguiente Carta de Trato Digno al Usuario en donde se establecen los derechos de los usuarios y se establecen los medios puestos a disposición para garantizarlos efectivamente.

### ***CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO CAM***

*Neiva, 2017*

*Estimados Ciudadanos, reciban un cordial saludo de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM.*

*Nuestro propósito principal como Autoridad Ambiental en el departamento es liderar acciones que contribuyan a empoderar la sociedad Huilense hacia el amor y respeto por los recursos naturales, facilitando el progreso regional con el compromiso comunitario hacia la sostenibilidad ambiental, por lo que los ciudadanos - usuarios en general hacen parte esencial de la labor misional de la Corporación.*

*Más allá de una disposición normativa, para la Corporación es muy importante comprometerse con brindar a todas las personas que hacen uso de nuestros servicios una atención equitativa, cálida, amable, rápida, respetuosa, digna, humana, efectiva y confiable. Es por ello que presentamos a continuación las disposiciones que rigen nuestro actuar en el servicio que prestamos:*

#### ***Derechos de nuestros usuarios***

- *Recibir trato respetuoso, considerado y diligente sin distinción.*
- *Obtener información y orientación sobre los requisitos que las normas vigentes exijan para adelantar actuaciones ante la Corporación*
- *Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.*
- *Recibir respuesta oportuna a las peticiones interpuestas ante la Corporación, dentro de los plazos establecidos por norma.*
- *Recibir atención especial, preferente e incluyente, si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, o en general de quienes se encuentran en estado de indefensión o vulnerabilidad.*
- *Conocer la información que repose en los archivos y registros de la Corporación (salvo aquellos documentos que tengan reserva legal) respecto al estado de actuaciones, trámites o información institucional y solicitar las copias, a sus costas.*
- *Aportar documentos u otros elementos de prueba y formular alegaciones en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, los cuales serán valorados y tenidos en cuenta por la Corporación al momento de decidir, y ser informado sobre el resultado de su participación en el trámite correspondiente.*
- *Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las Leyes.*



## **Deberes de los usuarios**

- *Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear 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 en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.*
- *Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.*

*Medios disponibles para la atención a la ciudadanía:*

**Horario de Atención:** *lunes a viernes 7:00 a.m. a 11:30 a. m. y de 1:30 a 5:00 p.m.*

**Presencial:** *Son canales del servicio a la ciudadanía en la CAM en los horarios de atención establecidos, los siguientes:*

*Neiva: Carrera 1 No. 60-79.*

*Garzón: Carrera 4A No. 4-46*

*La Plata: Carrera 6 No. 5-46*

*Pitalito: Finca Marengo kilómetro 4 vía Pitalito - San Agustín.*

**Telefónica:** *Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas, eventos que la Corporación desarrolla, situaciones ciudadanas sobre cómo proceder ante eventos que puedan ocurrir en temas que necesiten la atención de la Corporación y preguntas más frecuentes sobre temas de competencia de la CAM, a través de su teléfono fijo:*

*Neiva PBX (57 8) 8765017*

*La Plata: Teléfono (57 8) 837 1500*

*Pitalito: Teléfono (57 8) 835 4422*

*Garzón: Teléfono (57 8) 833 2444*

*Línea gratuita: 01 8000 960260*

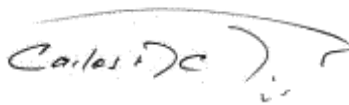
**Virtual: Correo electrónico:** *A través del cual podrá interponer sus quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones: [camhuila@cam.gov.co](mailto:camhuila@cam.gov.co)*

**Ayuda en Línea:** *Medio por el cual los ciudadanos pueden obtener la misma información telefónica relacionada. Este servicio está disponible a través de la página web: [www.cam.gov.co](http://www.cam.gov.co) link: Ayuda en Línea, en el horario: de lunes a viernes entre las 3:00 y 4:00 p.m.*

**Redes Sociales:** *Twitter: @camhuila; Facebook: Facebook.com/cam*

*A través del Protocolo de Atención al Usuario de la CAM se complementa integralmente la presente Carta de Trato Digno, el cual se encuentra publicado en la página web: [www.cam.gov.co](http://www.cam.gov.co) para su consulta.*

*Cordialmente,*



**CARLOS ALBERTO CÚELLAR MEDINA**  
*Director General*

## 6. CANALES DE ATENCIÓN

Los usuarios y/o partes interesadas de la Corporación, podrán utilizar los siguientes 4 canales de atención:

CANAL	ATENCIÓN
<p><b>PRESENCIAL:</b> Atención personal en el Centro de Atención al Usuario CAU de la Sede principal y en las Direcciones Territoriales, donde se orienta y se brinda información al ciudadano para Realizar cualquier trámite o solicitud, se receptionan las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y demás comunicaciones.</p>	<p>Neiva: Carrera 1 No. 60-79. Garzón: Carrera 4A No. 4-46 La Plata: Carrera 6 No. 5-46 Pitalito: Finca Marengo kilómetro 4 vía Pitalito - San Agustín</p>
<p><b>TELEFÓNICA:</b> Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas, eventos que la Corporación desarrolla, situaciones ciudadanas sobre cómo proceder ante eventos que puedan ocurrir en temas que necesiten la atención de la Corporación y preguntas más frecuentes sobre temas de competencia de la CAM, a través de su teléfono fijo</p>	<p>Neiva PBX (57 8) 8765017 - Fax (57 8) 876 5344 La Plata: Teléfono (57 8) 837 1500 – Pitalito: Teléfono (57 8) 835 4422 Garzón: Teléfono (57 8) 833 2444 Línea gratuita: 01 8000 960260</p>
<p><b>ESCRITA:</b> El canal de Ventanilla Única permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, solicitar trámites, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer institucional de la Corporación. De igual forma, se cuenta con Buzones de Quejas y Sugerencias.</p>	<p>Neiva: Carrera 1 No. 60-79. Garzón: Carrera 4A No. 4-46 La Plata: Carrera 6 No. 5-46 Pitalito: Finca Marengo kilómetro 4 vía Pitalito - San Agustín.</p>
<p><b>VIRTUAL:</b> Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicación. El ciudadano puede tramitar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones y/o hacer seguimiento a la respuesta de su requerimiento, obtener información sobre los trámites ambientales de la Corporación, sus requisitos y formularios de diligenciamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web <a href="http://www.cam.gov.co">www.cam.gov.co</a></li> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:camhuila@cam.gov.co">camhuila@cam.gov.co</a></li> <li>• Correos corporativos publicados en la página web.</li> <li>• Correo notificaciones judiciales: <a href="mailto:notificacionesjudiciales@cam.gov.co">notificacionesjudiciales@cam.gov.co</a></li> <li>• Chat Institucional: Ayuda en línea</li> <li>• Redes sociales: <u>Twitter</u>: @camhuila</li> <li><u>Facebook</u>: Facebook.com/cam</li> </ul>

## 7. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

A través de los siguientes protocolos, se dan las pautas para que los servidores públicos de la Corporación realicen adecuadamente la atención a los usuarios:

### 7.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

El preciso instante en el que el usuario se pone en contacto con nuestro servicio, ofrece a éste una opinión acerca de la calidad del mismo por tanto, este tipo de atención es uno de los más importantes y además, es el más utilizado. Por ello, se debe prestar atención especial en las siguientes consideraciones generales:

**Utilización del Uniforme Institucional:** Los servidores públicos de la CAM propenderán por una excelente presentación personal, utilizando su uniforme de dotación; pues, éste contribuye a que el usuario perciba una buena imagen institucional. Para el caso de los contratistas, la presentación personal estará acorde con el desarrollo de sus funciones.

**Contacto Visual y expresividad:** El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, y cortés; para ello se recomienda saludar y sonreír primero; con ello el servidor demuestra que es un gusto atender al usuario.

**Tono de voz y el lenguaje:** Los servidores utilizarán un lenguaje claro y comprensible para que el mensaje sea entendible; el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo.

**Actitud y Postura:** Hacer sentir al usuario que sus necesidades son importantes es el mayor reto de la atención; situaciones como: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros si no es necesario para completar la atención solicitada va en contravía de éste precepto.

**Organización del puesto de trabajo:** Este aspecto impacta en la percepción de orden y pulcritud en el servicio a prestar; los servidores deben garantizar el cuidado y apariencia de su puesto de trabajo.

#### Consejos adicionales

- ✓ Personalice la atención utilizando el nombre del usuario.
- ✓ Dé a su usuario su atención total durante el tiempo de la consulta.
- ✓ Sea natural, no sea falso o mecánico.
- ✓ Demuestre energía y cordialidad.
- ✓ Disponga de la información y argumentos necesarios.
- ✓ Use su sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- ✓ Cumpla el horario de trabajo y permanezca en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.
- ✓ Mantener una adecuada actitud de servicios a los usuarios tanto internos como externos.

## Cómo manejar un ciudadano difícil

Aunque no lo queramos, tarde que temprano puede pasar. Usted tendrá que atender y dar satisfacción al ciudadano que está disgustado, por alguna condición personal, siga estos consejos:

- ✓ No pierda la calma. No lo tome como algo personal.
- ✓ Escuche al ciudadano. Déjelo que se exprese no lo interrumpa. Al dejarlo hablar él generalmente se calmará.
- ✓ Trate de entender bien cuál es el problema. Concéntrese en entender cuál fue la causa que le ocasionó el disgusto.
- ✓ No le eche la culpa al desconocimiento o a alguna otra acción del usuario.
- ✓ Use frases como: *lo comprendo, qué pena, claro que sí*. Estas frases calman a la persona pues demuestran que usted está consciente del malestar que están manifestando y de su causa.
- ✓ Procure que el ciudadano salga satisfecho.
- ✓ No intente ganar una discusión; gane un usuario.
- ✓ Si tiene que pasar el caso a otro compañero o jefe explique bien el caso con todos los detalles.

## Cómo manejar el lenguaje corporal

Al atender un usuario disgustado o difícil lo que usted diga con su cuerpo es tan importante como lo que salga de su boca. Estos son algunos consejos para mejorar su comunicación no verbal:

- ✓ Mire al ciudadano a los ojos. Lo peor que podemos hacer es evitar su mirada, pues el usuario puede pensar que no le estamos poniendo atención, que lo estamos ignorando o que, simplemente, su queja no nos interesa.
- ✓ De vez en cuando es oportuno bajar momentáneamente la mirada (gesto teatral de sumisión).
- ✓ Asienta (mueva su cabeza diciendo “sí”). Aunque usted no esté totalmente de acuerdo con lo que el ciudadano está diciendo, al asentir, usted le transmite la sensación de que está comprendiéndole y que está de acuerdo con lo que él dice.
- ✓ Si puede, acérquese un poco más al ciudadano, ojalá echando su cuerpo un poco para adelante. Con esto también demuestra interés en lo que él está diciendo.
- ✓ No cruce los brazos sobre su pecho. Cruzar los brazos es considerado una señal de “cerrazón” es decir, cuando usted cruza los brazos sobre el pecho, está demostrando –al menos subconscientemente- que está en desacuerdo con la persona que habla. Mejor tome una pose abierta.
- ✓ Si es posible, no se coloque totalmente frente a frente con el ciudadano. Prefiera colocarse un poco “de tres cuartos” es decir, ligeramente de lado hacia él. Es más fácil “pelear” con alguien que está de frente que con alguien que está de lado.
- ✓ Cuide el tono de su voz. Recuerde que muchas veces no cuenta tanto lo que decimos, sino como lo decimos. Proyecte siempre un tono respetuoso.
- ✓ Si el ciudadano eleva la voz, ¡baje la suya! Se necesitan dos personas para pelear.

## Pasos para la atención presencial

PASO	DESCRIPCION
<p>Contacto Inicial: Saludo</p>	<p>Todo el personal que atienda al público saludará al usuario, mirándole a los ojos y se presentará con una buena actitud de servicio, de la siguiente manera:</p> <p><i>Buenas xxx; bienvenido a la CAM, mi nombre es xxx, en qué puedo servirle?</i></p> <p>En caso de que el usuario deba esperar, se deberá informar adecuadamente el motivo y el tiempo aproximado para su atención.</p>
<p>Preguntar al ciudadano: nombre y requerimiento</p>	<p>Solicitar amablemente al ciudadano que se identifique. En lo posible se deberá anotar este dato para evitar olvidar su nombre.</p> <p>Preguntar el motivo que lo trae a la Corporación, utilizando preguntas abiertas (qué, cómo, dónde, porqué, quién?). Si no es claro el motivo, es de gran utilidad hacer un resumen de lo que el ciudadano dice para aclarar y confirmar su solicitud. Siempre utilizando un lenguaje claro y comprensible y un tono de voz adecuado a la situación, siempre evitando la utilización de un lenguaje técnico.</p> <p>Si suena el teléfono al atender a un ciudadano, se debe solicitar autorización al ciudadano, u ofrecer disculpas antes de contestar y atender a la persona que llama, a quien además también se deberá atender con calidez y tomar sus datos.</p>
<p>Brindar información sobre solución de su requerimiento y tiempos de respuesta</p>	<p>Para el caso de trámites ambientales, se deberá explicar claramente los requisitos normativos, indicando el procedimiento interno (utilizar preferiblemente flujograma del proceso) y los tiempos de respuesta.</p> <p>El servidor público utilizará las herramientas tecnológicas que ha dispuesto la Corporación (ORFEO, CITA, VITAL, etc...) para lograr obtener la información que requiera el usuario. Para el caso de PQRS, se deberá surtir el procedimiento interno.</p> <p>Si para resolver el requerimiento del solicitante le corresponde a otra dependencia de la Corporación, el servidor se pondrá en contacto con el funcionario a cargo, quien suministrará rápidamente la información solicitada o dado el caso, atenderá personalmente la solicitud del ciudadano.</p>



PASO	DESCRIPCION
	<p>En caso de que el requerimiento del usuario corresponda por competencia a otra institución pública, se informará al usuario, indicando los datos mínimos de referencia a dicha institución: dirección, teléfono y/o página web.</p> <p>Ningún servidor público deberá comprometerse con situaciones que no sean de su competencia y puedan llegar a incumplirse.</p>
Despedida	<p>Una vez finalizada la atención al ciudadano y/o realizado el trámite respectivo, el servidor se despedirá amablemente:</p> <p><i>“Señor xxxx; puedo colaborarle en algo más? Ha sido un gusto atenderle Que tenga un buen (a) día (tarde)”.</i></p>

## 7.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Este tipo de atención se realiza a través de los teléfonos fijos de la entidad, conmutadores y celulares; su importancia radica en la posibilidad de interactuar en tiempo real con el ciudadano. Es además un medio favorable para incrementar la buena imagen de la Corporación, por tal razón debe ser manejado con mucha diplomacia para brindar un servicio oportuno, cálido y amable.

Estas son algunas de las Consideraciones Generales de la atención telefónica:

**El tono y volumen de la voz:** Para proyectar la imagen y reforzar el mensaje que se quiere transmitir debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir. De igual forma, el volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente

**El lenguaje:** Se reitera la utilización de un lenguaje claro y comprensible; se debe prestar atención a la elección de palabras, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones.

**La vocalización:** Es necesario que el servidor público hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que la ciudadanía comprenda el mensaje. Se recomienda hablar a unos 3 cm. aproximadamente del auricular.

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

### Consejos adicionales:

- ✓ Conteste el teléfono y atienda la llamada de manera amable y respetuosa.
- ✓ Saber usar todas las funciones del teléfono.

- ✓ Salude a quien llama
- ✓ Identifíquese
- ✓ Manténgase sonriendo.
- ✓ Identifique a su interlocutor.
- ✓ Llame a su interlocutor por su nombre
- ✓ Hable con claridad.
- ✓ Tome notas.
- ✓ Repita la información crucial.
- ✓ Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto y extensiones.
- ✓ Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.

### **Cómo poner en espera a un ciudadano**

- ✓ Explíquelo porqué debe esperar y pídale autorización.
- ✓ Informe al usuario aproximadamente cuánto tiempo debe esperar.
- ✓ Una vez retome la llamada agrádezcalle por haber esperado.

Ejemplo: *Le ofrezco disculpas por la demora, Gracias por Esperar. Ya se desocupó la extensión y lo comunico de inmediato.*

### **Cómo transferir una llamada**

- ✓ Explicar por qué se va a transferir la llamada y a quién. Ejemplo:
- ✓ Verificar que el funcionario a quien se le trasladó la llamada ha contestado.
- ✓ Decirle a la persona a quien le transfiere la llamada de qué se trata y el nombre de quien está llamando.

Ejemplo si la extensión está ocupada:

*La extensión que usted solicitó está ocupada en este momento. Deseaba hablar con algún funcionario en especial o puedo comunicarlo con otra persona en esa dependencia?*

Ejemplo si nadie contesta:

*La extensión que usted solicitó está fuera de servicio en este momento. Voy a transferirle la llamada a la extensión xxx de esa misma dependencia? Si el usuario manifiesta que únicamente desea hablar con el funcionario de la extensión donde no contestan, se puede decir: *Muy bien, si prefiere llamar más tarde o dejarle un mensaje a quien usted llama?**

### **Cómo tomar un mensaje**

- ✓ Antes de preguntarle el nombre a quién llama, responda si la persona solicitada está o no está.
- ✓ Si la persona no está, en forma positiva explique brevemente su ausencia.
- ✓ Calcule y diga cuánto tiempo tardará en volver.
- ✓ Ofrezcalle su servicio.

- ✓ Si la respuesta es negativa (si no puede atenderle), pregunte: *¿Desea dejarle un mensaje?*

## Pasos para la atención telefónica

PASO	DESCRIPCION
Contacto Inicial: Saludo	<p>Si la llamada es de primer nivel de contacto, es decir, el servidor responde el PBX, se debe identificar la Corporación y saludar al ciudadano: <i>Ejemplo:</i> "CAM, Buen día / Buenas tardes.. ¿En qué le puedo colaborar?"</p> <p>Si la llamada ha sido transferida, se debe identificar el área y saludar al ciudadano: <i>Ejemplo:</i> Secretaría General, Buen día / Buenas tardes.. ¿En qué le puedo colaborar?"</p>
Preguntar al ciudadano: nombre y requerimiento	<p>Solicitar amablemente al ciudadano que se identifique.</p> <p>Escuchar pacientemente al ciudadano y entender su solicitud o requerimiento. Si no es claro el motivo, es de gran utilidad hacer preguntas abiertas y/o hacer un resumen de lo que el ciudadano dice para aclarar y confirmar su solicitud. Siempre utilizando un lenguaje claro y comprensible y un tono de voz adecuado a la situación y evitando la utilización de un lenguaje técnico.</p> <p>En lo posible se deberá anotar los datos suministrados por el usuario, para evitar olvidarlos.</p>
Ponerse en el lugar del ciudadano	<p>Es importante entender lo que el ciudadano siente y que él perciba que se le está escuchando.</p> <p><i>Ejemplo:</i> "Si señor entiendo su posición", "Comprendo lo que me dice".</p>
Brindar información sobre solución de su requerimiento y tiempos de respuesta	<p>Para el caso de trámites ambientales, se deberá explicar claramente los requisitos normativos, indicando el procedimiento interno y los tiempos de respuesta.</p> <p>El servidor público utilizará las herramientas tecnológicas que ha dispuesto la Corporación (ORFEO, CITA, VITAL, etc...) para lograr obtener la información que requiera el usuario. Para el caso de PQRSD, se deberá surtir el procedimiento interno.</p> <p>Si para resolver el requerimiento del solicitante le corresponde a otra dependencia de la Corporación, el servidor trasladará la llamada con el funcionario a cargo, quien suministrará rápidamente la información solicitada.</p>

PASO	DESCRIPCION
	<p>En caso de que el requerimiento del usuario corresponda por competencia a otra institución pública, se informará al usuario, indicando los datos mínimos de referencia a dicha institución: dirección, teléfono y/o página web.</p> <p>Ningún servidor público deberá comprometerse con situaciones que no sean de su competencia y puedan llegar a incumplirse.</p>
Despedida	<p>Preguntar al ciudadano: <i>¿Le puedo colaborar en algo más?</i> Agradézcale al ciudadano el haber llamado y hágale saber que está a su servicio con una frase amable:</p> <p>Ejemplo: <i>Estamos para servirle</i> <i>Gracias por su llamada, me dio mucho gusto atenderle.</i> <i>Muchas gracias por llamar a la CAM.</i> <i>Gracias por su paciencia y espero poder servirle pronto otra vez.</i> (Sólo si el usuario ha tenido que esperar y/o se ha trasladado la llamada a varias extensiones).</p> <p>Espera a que la persona que llama cuelgue primero, de modo que la llamada no se corte cuando todavía esté hablando.</p> <p>En lo posible se debe hacer seguimiento a la solicitud o trámite, hasta que el ciudadano obtenga respuesta, con el fin de optimizar el servicio.</p>

### 7.3. PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN VIRTUAL

A través del uso de tecnologías de información y telecomunicaciones, se ha establecido el Canal de atención virtual y se ha puesto a disposición del ciudadano, los siguientes medios virtuales:

#### 7.3.1. Sitio Web

A través de la página: [www.cam.gov.co](http://www.cam.gov.co) los ciudadanos pueden utilizar las diferentes herramientas para obtener servicios en línea como **Ayuda en Línea** (chat institucional), tramitar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias (PQRFS), obtener información acerca de los requisitos y estado de sus trámites, normatividad ambiental, planes, programas y proyectos que ejecuta la Corporación e informarse sobre noticias y campañas ambientales y toda la demás información de Transparencia y Acceso a la Información Pública.





### 7.3.2. Correo Electrónico

Al igual que los anteriores canales de atención, para la atención virtual a través de correos electrónicos, se debe establecer normas generales que garanticen una atención apropiada hacia el ciudadano, por lo que se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones generales:

- ✓ A cada servidor público le ha sido asignado una cuenta de correo corporativo, razón por la cual, éste es responsable de su adecuado uso y no debe permitirle a terceros acceder.
- ✓ El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad
- ✓ Los correos electrónicos deberán contar con un único modelo de firma, que será diseñado y actualizado por la Oficina de Planeación.
- ✓ Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- ✓ Toda Petición, Solicitud, Queja, Sugerencia y/o Denuncia que llegue a los correos corporativos, debe de imprimirse y radicarse en el Sistema de Gestión Documental de la Corporación, para que inicie el procedimiento interno de respuesta.
- ✓ Si el ciudadano requiere información de un trámite o actuación especial de la Corporación, se deben describir detalladamente los pasos, recorridos o rutas de la página en donde puede consultar o adelantar el tema.



- ✓ Es importante el uso de palabras correctas, que no se presten para confusión, no cometer faltas de ortografía ni de gramática.
- ✓ Antes de enviar un mensaje, asegurarse de que está escrito con corrección y claridad.
- ✓ Utilizar siempre el campo "asunto".
- ✓ Enviar los mensajes en texto plano, no utilizar estilos ni adornos innecesarios, sin colores, tamaños, negritas, etc.
- ✓ No escribir en mayúscula sostenida, escribir en mayúsculas en Internet equivale a gritar, se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para \*enfatar\* y subrayar.
- ✓ Cuando se envíen copias a varias personas, colocar la lista de direcciones a enviar en el campo CCO (cuentas de correo ocultas). De esa forma evitara dar a conocer las direcciones de terceras personas.
- ✓ Evitar el envío de archivos adjuntos demasiado pesados, en tal caso, se podrá utilizar la plataforma web WeTransfer que permite enviar hasta 2 GB de archivos a varios destinatarios, de forma gratuita. [www.wetransfer.com](http://www.wetransfer.com)
- ✓ Importante tener en cuenta que todo archivo que se desee adjuntar a un correo electrónico, debe ser enviados en formatos inmodificables como PDF, MPEG, etc.

El correo electrónico al cual los ciudadanos pueden contactarnos es: [camhuila@cam.gov.co](mailto:camhuila@cam.gov.co)

Para el caso de notificaciones judiciales: [notificacionesjudiciales@cam.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@cam.gov.co)

### Pasos para la atención a través del correo electrónico

PASO	DESCRIPCIÓN
Saludo	El servidor que dé respuesta a correos electrónicos deberá usar el siguiente saludo:  <i>Estimado (a) señor (a), Indicar el apellido.</i>
Identificar el requerimiento	Continuar escribiendo:  <i>De acuerdo con "su petición, queja, reclamo, sugerencia", le informamos que...</i>
Despedida	Para finalizar el cuerpo del mensaje se deberá utilizar la siguiente expresión:  <i>Agradecemos su comunicación con la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM</i>  <i>Cordialmente,</i>  <i>Firma Institucional</i>



### 7.3.3. Ayuda en Línea

La Corporación ha implementado el chat institucional, herramienta a través de la cual el usuario podrá realizar una conversación en línea, es decir, en tiempo real través de textos escritos, con el funcionario designado para éste tipo de atención.

#### Lineamientos generales para el uso del Chat:

- ✓ Responder el llamado del ciudadano de manera oportuna.
- ✓ No utilizar siglas ni abreviaturas.
- ✓ Hablar con el Ciudadano de “Usted” como forma de respeto y cordialidad.
- ✓ Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (No muy densa). Lenguaje directo, sencillo.
- ✓ En caso de no tener respuesta a la pregunta formulada por el ciudadano se informará el nombre y datos de contacto del servidor que puede resolver su solicitud.
- ✓ No se da información catalogada como confidencial por la Corporación, se solicitará que se acerque a un punto de atención.
- ✓ Si, en cualquier momento, accidentalmente envía un mensaje con un error, envíe un mensaje que enfatice, entre estrellas, la corrección que quiere señalar.

#### Protocolo para la atención a través de Ayuda en Línea:

PASO	DESCRIPCIÓN
Saludo	<p>Saludar a quien está conectado al chat virtual haciendo una Presentación con actitud de servicio.</p> <p>Ejemplo: <i>Muy buenos días/tardes/noches, Señor (a) xxxxx, reciba un Cordial Saludo de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM, en qué puedo servirle?</i></p>
Dar respuesta al requerimiento del ciudadano	<p>Una vez expuesto el requerimiento o inquietud del ciudadano, se realizan las consultas pertinentes para dar solución a éste.</p> <p>Ejemplo: <i>Permítanos un momento por favor en línea mientras consultamos su información.</i></p> <p>Intervenga y de soluciones al Ciudadano de una manera sencilla y siga el protocolo establecido para la atención presencial.</p>
Despedida	<p>Asegúrese de terminar el chat con frases como:  <i>“Gracias por comunicarse con nosotros, ha sido un gusto atenderle” “Hasta pronto”, “Gracias por su tiempo”, “Tenga usted un buen día”.</i></p>

## 7.3.4. Buzón de PQRS en la Web:



A través de la Página Web, en la ventana SERVICIOS, se ha dispuesto el menú PQRS como se muestra:



## 7.3.5. Redes Sociales

Hoy por hoy, las redes sociales se han convertido en un importante canal de comunicación que permite a la Corporación interactuar rápidamente con sus grupos de interés. Las consideraciones generales para este canal de comunicación son las siguientes:

- ✓ La persona designada para el manejo operativo de las redes sociales de la Corporación (Community Manager) de la CAM será el profesional de Comunicaciones adscrito a la Dirección General, quien será el único servidor autorizado para publicar y divulgar contenido institucional. Adicionalmente, deberá tener la capacidad de decisión en momentos de crisis, conocer la importancia de las redes sociales y utilizar el lenguaje más indicado. Será el encargado de administrar los contenidos de las redes sociales.
- ✓ El contenido publicado (sea gráfico, texto, video o de cualquier otra forma) será netamente corporativo y tendrá que ser previamente acordado con el Profesional de Comunicaciones. En ningún caso el contenido publicado podrá ser utilizado para beneficios personales o de terceros.
- ✓ En general las redes sociales de la CAM deben ser utilizadas para la difusión de los mensajes corporativos de la organización correspondientes a su gestión, anuncios y noticias positivas de ésta y de las empresas del sector al cual pertenece; replicar noticias positivas de los medios de comunicación que exalten o describan la labor

- de la CAM, colaboradores o proyectos en los que participa; resaltar temas relacionados con sostenibilidad, reconocimientos e iniciativas de la CAM.
- ✓ Los textos deberán tener una excelente ortografía y coherencia gramatical. Así mismo, la información será verídica.
  - ✓ Las publicaciones serán dinámicas, animadas, de fácil comprensión, didácticas y atractivas. En lo posible se hará uso de fotografías, videos y/o cualquiera herramienta audiovisual, respetando los derechos de autor de este material.
  - ✓ Ningún funcionario está autorizado para abrir canales oficiales en redes sociales a nombre de la CAM. En dado caso, estas iniciativas deben estar aprobadas por escrito por la Dirección General a través del Profesional de Comunicaciones.
  - ✓ La CAM velará por la protección de los datos personales de los internautas y de los diferentes titulares de la información que participen en el proceso. Para el efecto, antes de difundir cualquier tipo de información se analizará si dentro del mensaje a difundir existen datos personales en los términos de la Ley 1581 de 2012 y se protegerán conforme a las disposiciones vigentes en materia de habeas data.
  - ✓ Las contraseñas de las cuentas de la Corporación serán cambiadas periódicamente y guardadas por el Profesional de Comunicaciones y compartida con el Profesional de Informática. Para tener mayor control y seguridad en la fortaleza de las contraseñas, el Profesional de Comunicaciones será el encargado de realizar esta función.
  - ✓ Para el caso de las quejas o denuncias, el administrador de la red, radicará formalmente el manifiesto de inconformidad del ciudadano en el sistema de gestión documental de la Corporación para que se inicie el trámite interno de respuesta.

## 7.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN ESCRITA

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar permisos ambientales, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Corporación, radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones



### 7.4.1. Ventanilla Única de Radicación.

Permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, solicitar trámites, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer institucional de la Corporación.

La Corporación ha puesto en funcionamiento cuatro (04) ventanillas de radicación ubicadas en la Sede Principal en el Centro de Atención al Usuario y en cada una de las Direcciones Territoriales. El horario de atención en la ventanilla es de 7:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

Los servidores deberán tener en cuenta que todos los documentos de entrada como de salida deben de estar ingresados al sistema de gestión documental de la Corporación y los procesos y procedimientos corresponden a los establecidos en el Sistema Integrado de Gestión y normas relacionadas.

Pasos para la atención en la Ventanilla Única de Radicación:



PASO	DESCRIPCION
<b>Contacto Inicial</b>	El servidor de la Ventanilla Única, saludará amablemente al ciudadano, siempre haciendo contacto visual y con actitud de servicio. Ejemplo: <i>“Buenos días / tardes, ¿en qué le puedo servir?”</i> .
<b>Desarrollo del Servicio</b>	<p>Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar.</p> <p>Si el documento no es de competencia de la Corporación, el servidor debe informar claramente de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, se debe recibir y dejar la observación en el Sistema de Gestión Documental.</p> <p>Verificar el contenido de la correspondencia y los anexos. En caso de que no se haya adjuntado completamente los requisitos establecidos para trámites y servicios ofertados por la Corporación el servidor debe informar claramente de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, se debe recibir y dejar la observación en el Sistema de Gestión Documental.</p> <p>La asignación del número de radicado será el generado automáticamente por el sistema de gestión documental en estricto orden de llegada o salida. En caso de que el sistema de gestión documental no se encuentre disponible, la Secretaría General generará el Plan de Contingencia que se requiera, garantizando que los números de radicado no estén repetidos, enmendados o tachados.</p>
<b>Finalización del Servicio</b>	<p>Firmar y sellar la copia o planilla del remitente colocando el estíquer del radicado teniendo en cuenta no cubrir o alterar el texto del documento.</p> <p>El servidor informará al ciudadano el proceso que sigue en la entidad o en su defecto, lo direccionará al funcionario de línea de frente del centro de atención al usuario para que se le entregue dicha información.</p> <p>Una vez finalizada la atención al ciudadano y/o realizado el trámite respectivo, el servidor se despedirá amablemente:</p> <p><i>“Señor xxxx; puedo colaborarle en algo mas? Ha sido un gusto atenderle Que tenga un buen (a) día (tarde)”</i>.</p>



## 7.4.2. Buzones de Quejas y Sugerencias

Los Buzones se encuentran dispuestos en la Sede Principal en el Centro de Atención al Usuario y en cada una de las Direcciones Territoriales de la Corporación. El manejo de las comunicaciones allí recibidas por parte de los ciudadanos, será conforme a lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión.

Cada responsable del Buzón, deberá percatarse de que haya disponibilidad de los formatos de PQRS y bolígrafos para facilitar la labor de comunicación del ciudadano.



## **8. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO**

La satisfacción de los usuarios de la Corporación será realizada de acuerdo a los procesos y procedimientos establecidos desde el Sistema Integrado de Gestión. A través de ésta, se mide la satisfacción del usuario con referencia a los trámites de autoridad ambiental que adelanta y a la prestación de los servicios que presta la CAM y determinar las fortalezas y conocer las debilidades que le permitan a la Corporación emprender acciones de mejora.

## BIBLIOGRAFÍA

Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Versión 2, 2015.

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

Guías del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP- en lo relacionado Con: la Evaluación de la Gestión Pública: herramienta para el ejercicio del control social;

Guía de Rendición de Cuentas de la Administración Pública a la Ciudadanía y el Plan Nacional de Formación para el Control Social a la Gestión Pública.

Manual 3.1 Estrategia de Gobierno en Línea para la República de Colombia, 2012.

Portal del Departamento Nacional de Planeación, [www.dnp.gov.co/](http://www.dnp.gov.co/)

Portal del Estado Colombiano, [www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)

Programa Nacional del Servicio al Ciudadano, Protocolos de servicio al ciudadano.

Protocolo de Atención al Ciudadano, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Protocolo de Atención al Ciudadano CORPONOR.

Protocolo de Atención al Ciudadano CORANTIOQUIA.