

# CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE BOYACÁ



Corpoboyacá

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN

[www.corpoboyaca.gov.co](http://www.corpoboyaca.gov.co)



## Tabla de contenido

|   |    |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN.....   | 3  |
| OBJETIVOS DEL PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO .....      | 3  |
| NORMATIVIDAD APLICABLE .....                                | 3  |
| 1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....                           | 3  |
| 1.1. MISION: .....  | 3  |
| 1.2. VISION.....  | 4  |
| 1.3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS:.....                           | 4  |
| 2. CANALES DE ATENCIÓN.....                                 | 5  |
| 2.1.1. PRESENCIAL: .....                                    | 5  |
| 2.1.2. TELEFÓNICO .....                                     | 6  |
| 2.1.3. CORREOS ELECTRONICOS:.....                           | 6  |
| 2.1.4. PORTAL WEB.....                                      | 6  |
| 2.1.5. OTROS CANALES DE ATENCIÓN (Redes sociales).....      | 7  |
| 2.2. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN..... | 7  |
| 2.2.1. Generalidades.....                                   | 7  |
| 2.2.2. Atributos del buen servicio .....                    | 7  |
| 2.2.3. ACTITUD .....  | 8  |
| 2.2.4. ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS: .....                 | 8  |
| 3. PROTOCOLO ATENCIÓN PRESENCIAL.....                       | 9  |
| 3.1. RECOMENDACIONES GENERALES EN LA ATENCIÓN.....          | 10 |
| 3.2. ATENCIÓN PREFERENCIAL .....                            | 11 |
| 3.3. ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS.....             | 11 |
| 3.4. ATENCIÓN A NIÑOS Y A NIÑAS.....                        | 11 |
| 3.5. GRUPOS ÉTNICOS.....                                    | 11 |



|  |    |
|--|----|
| 3.6. PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD .....   | 12 |
| 3.7. PERSONAS DE TALLA BAJA.....                   | 13 |
| 4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....           | 13 |
| 4.1. RECOMENDACIONES GENERALES EN LA ATENCIÓN..... | 14 |
| 5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL.....              | 15 |
| 5.1. RECOMENDACIONES GENERALES EN LA ATENCIÓN..... | 15 |
| GLOSARIO.....                                      | 16 |

|

## PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO

### INTRODUCCIÓN

El presente protocolo de atención está dirigido a los funcionarios y/o contratistas de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá, que atienden o se relacionan con los usuarios y la comunidad en general mediante los canales de atención, con él se busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los usuarios.

Esta iniciativa surge del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, del cual hace parte el Departamento Administrativo de la Función Pública. En los capítulos que contempla el presente protocolo se busca en primera medida identificar los canales de atención con los que cuenta la Corporación Autónoma regional de Boyacá, luego se describen uno a uno con su ciclo del servicio y las recomendaciones generales a los funcionarios encargados en relación a los canales descritos.

### OBJETIVOS DEL PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Este Protocolo de Servicio al Ciudadano es una pauta con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, en pro de ordenar y mejorar el contacto entre los servidores públicos de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá y los ciudadanos. En éste se consolida y se basa en las experiencias exitosas, se aprovechan al máximo los recursos y la capacidad de respuesta. El objetivo principal de este protocolo es que sea una herramienta simple para toda la Corporación, en especial para los servidores que están relacionados con la atención directa al usuario, describiendo: los canales de servicio, los métodos de interacción con los ciudadanos de cada uno de los canales (presencial, virtual, telefónico) y la descripción.

### NORMATIVIDAD APLICABLE

El presente documento se encuentra enmarcado bajo la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), Resolución 1519 de 2020, Decreto 2623 de 2009, Decreto 1166 de 2016, Ley 1275 de 2009 y Ley 1217 de 2014.

### 1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

- 1.1. **MISION:** Lideramos el desarrollo sostenible a través del ejercicio de autoridad ambiental, la administración y protección de los recursos naturales renovables y el ambiente, y la formación de cultura ambiental, de manera



planificada y participativa. Los pilares de nuestro accionar son: el Respeto, la transparencia, el liderazgo, el trabajo en equipo y el mejoramiento continuo.

1.2. **VISION:** “Para el 2032, Corpoboyacá es reconocida en la región como la institución líder en la planeación ambiental, la salvaguarda de los ecosistemas y la solución de conflictos socioambientales; que lleva a cabo su gestión con eficiencia, de manera transparente, articulada con todos los actores del territorio y promueve la construcción de relaciones armónicas entre la sociedad y la naturaleza, para garantizar la conservación de la biodiversidad, la restauración de los ecosistemas, la reducción de los impactos antrópicos negativos en el entorno natural y la protección de la vida, en todas sus formas, como valor fundamental; contribuyendo, de esta manera, a la construcción un desarrollo sostenible, justo y solidario”

1.3. **OBJETIVOS ESTRATEGICOS:** La Corporación Autónoma Regional de Boyacá – CORPOBOYACÁ, estableció en el Plan de Acción 2020-2023 los siguientes objetivos estratégicos:

- Articular e integrar de manera efectiva la Gestión del Riesgo de Desastres – GRD con la crisis climática que afronta actualmente el planeta y sus impactos en el territorio, con el fin de hacer menos vulnerable a la población y los ecosistemas, ante los desastres asociados a la ocurrencia de fenómenos naturales, cada vez más extremos (en intensidad y frecuencia) como: inundaciones, avenidas torrenciales, movimientos en masa, incendios forestales y desabastecimiento de agua para consumo humano, magnificados por el desarrollo de las actividades humanas y los fenómenos de variabilidad climática.
- Procurar que los procesos de planificación cuenten con la asesoría permanente de Corpoboyacá y se realicen de manera coordinada, en lo sectorial y lo territorial, a todo nivel y con todos los actores, para orientar la toma de decisiones, contando con el apoyo de los sistemas de información, aportando a la articulación efectiva de los instrumentos de planificación del desarrollo e integración del SINA.
- Aportar las herramientas para la gestión sostenible de la biodiversidad del territorio a través de generación y uso de conocimiento relacionado con las especies, dinámicas y procesos; definir estrategias de conservación y de gestión



sostenible de la fauna, la flora, y demás elementos de la naturaleza, así como sus contribuciones; construir de manera colectiva lineamientos para su conservación, la gestión interinstitucional para la toma de decisiones y estrategias concertadas, asumiendo el grado de corresponsabilidad frente a la conservación, protección y restablecimiento de los ecosistemas estratégicos.

- Promover el desarrollo sostenible en los sectores productivos, la prevención y control de la contaminación y el deterioro ambiental mediante el aprovechamiento sostenible de la biodiversidad y la generación de productos amigables con el medio ambiente; la gestión integral de residuos sólidos urbanos y peligrosos, en una sociedad en la que el uso de los recursos naturales tiende a ser cada vez mayor y las prácticas de producción y consumo han subestimado los aspectos ambientales y sociales, ocasionando grave degradación y deterioro de los ecosistemas y la escasez de los recursos naturales.
- Generar una gestión coordinada del agua a partir de las cuencas hidrográficas, garantizando la sostenibilidad de los ecosistemas, mientras se mantiene la oferta, demanda, calidad, acceso, riesgo, fortalecimiento institucional y gobernanza; aplicar la Política Nacional del Recurso Hídrico con horizonte 12 años guiada por sus ocho principios fundamentales alrededor de la gestión del agua.
- Afianzar los espacios de participación de los diferentes actores en su territorio, no solo para la atención y solución de las diferentes problemáticas ambientales locales, sino para fortalecer la sensibilización y la responsabilidad ecológica que mejore las relaciones con la naturaleza; fortaleciendo una cultura y educación ambiental sólida, sobre el uso y aprovechamiento responsable y sostenible de los recursos que nos ofrece la naturaleza.

## 2. CANALES DE ATENCIÓN

2.1.1. **PRESENCIAL:** Este es el contacto de los servidores públicos con los usuarios en las instalaciones físicas de la corporación ya sea en la oficina de la sede central en Tunja y en alguna de las oficinas territoriales, A continuación, se relacionan las direcciones de las Sedes de CORPOBOYACÁ

- Tunja sede principal: Antigua vía a Paipa # 53-70, Tunja, Boyacá



- Sede Subdirección de Ecosistemas y Oficina de Participación y Cultura Ambiental: Carrera 6 # 5a-55 Piso 3, Barrio Santa Rita, Tunja, Boyacá
- Oficina Territorial Miraflores: Carrera 12 # 2-08, Miraflores, Boyacá
- Oficina Territorial Soatá: Calle 11 # 4-45, Soatá, Boyacá
- Oficina Territorial Socha: Carrera 10 # 3-57, Socha, Boyacá
- Oficina Territorial Pauna: Calle 5 N° 5 - 05 segundo piso
- Punto de atención Aquitania: Km 3 Vía Aquitania a Sogamoso, Sector Santa Inés, Vereda Cajón

2.1.2. **TELEFÓNICO**: Es el contacto que se realiza de manera verbal entre servidores públicos y usuarios mediante los números dispuestos para tal fin, los cuales son

- Tunja sede principal: 6087457186, 6087457188, 6087457192, 6087407518
- Sede Subdirección de Ecosistemas y Oficina de Participación y Cultura Ambiental: 3143454423
- Oficina Territorial Miraflores: 3214021331, 3214020029
- Oficina Territorial Soatá: 3214021303
- Oficina Territorial Socha: 6087874009, 3214017546, 3214021334
- Oficina Territorial Pauna: 3214021351
- Punto de atención Aquitania: 3143454423

2.1.3. **CORREOS ELECTRONICOS**: Es el contacto que se presenta del usuario de manera escrita/electrónica a través de los siguientes correos

- Tunja sede principal: corpoboyaca@corpoboyaca.gov.co, ousuario@corpoboyaca.gov.co
- Tunja ecosistemas: subecosistemas@corpoboyaca.gov.co
- Oficina Territorial Miraflores: miraflores@corpoboyaca.gov.co
- Oficina Territorial Soatá: soata@corpoboyaca.gov.co
- Oficina Territorial Socha: socha@corpoboyaca.gov.co
- Oficina Territorial Pauna: [pauna@corpoboyaca.gov.co](mailto:pauna@corpoboyaca.gov.co)

2.1.4. **PORTAL WEB**: se establece la siguiente página web para que los usuarios y la comunidad en general tenga acceso a la información

- <https://www.corpoboyaca.gov.co/>

#### 2.1.5. OTROS CANALES DE ATENCIÓN (Redes sociales)

- Instagram: @Corpoboyaca
- Twitter: @Corpoboyaca
- Facebook: Corpoboyacá
- Tik-tok: @Corpoboyaca

## 2.2. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son los por medio de los cuales los usuarios pueden hacer trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la entidad, los atributos compartidos son los siguientes

### 2.2.1. Generalidades

- Horario de atención: Sea cual sea el canal, no se responderá o atenderá fuera de los horarios estipulados por la corporación, así mismo se deberá cumplir con la puntualidad al momento de dar inicio al horario de atención.
- Lenguaje claro: Sin importar cual sea el canal de atención se debe manejar un lenguaje claro, con el fin de comunicar de manera correcta lo que se quiere decir, teniendo en cuenta el tipo de usuario de CORPOBOYACÁ, pues los tecnicismos muchas veces generan confusión incidiendo negativamente en la comunicación de la información solicitada.

### 2.2.2. Atributos del buen servicio

Se relacionan con las expectativas que tiene un usuario al momento de ser atendido por un servidor, así mismo de sus necesidades de tal manera que después de la atención el usuario se sienta satisfecho.

Mencionado lo anterior los atributos que como mínimo debe tener un servidor que presta atención al usuario en la Corporación Autónoma Regional de Boyacá son:

- Amabilidad: La atención que se brinda debe ser gentil y a su vez debe ser honesta



- **Confiable:** La información que se suministra debe ser verídica y estar relacionada con la normatividad, respondiendo a su vez al principio de transparencia.
- **Efectivo:** La información suministrada debe resolver o responder a lo solicitado
- **Incluyente:** La atención se debe brindar por igual a todos los usuarios y personas de la comunidad, sin tener distinciones ni discriminaciones.
- **Respetuoso:** El servicio que se brinda en Corpoboyacá reconoce las diferencias y el valor de las personas, por eso los usuarios deben ser tratados como iguales.
- **Responsable:** Los servidores deben estar preparados al momento de la atención de tal manera que la información que se suministre sea actualizada, esto hará que se cree y se mantenga la credibilidad ante la comunidad.

### 2.2.3. ACTITUD

Se espera que los encargados de la atención al ciudadano en CORPOBOYACA, tengan una actitud de servicio y una disposición de escuchar al usuario en este sentido se debe:

- Dejar que el usuario hable y evitar interrumpirlo
- Comprometerse exclusivamente con lo que pueda cumplir
- Orientar con claridad y precisión
- Nunca atender con desinterés y arrogancia

**Nota:** El servidor público debe propender al buen servicio, sin embargo, cuando hay una falta de respeto por parte del usuario debe hacerse un llamado a la consideración de su actitud.

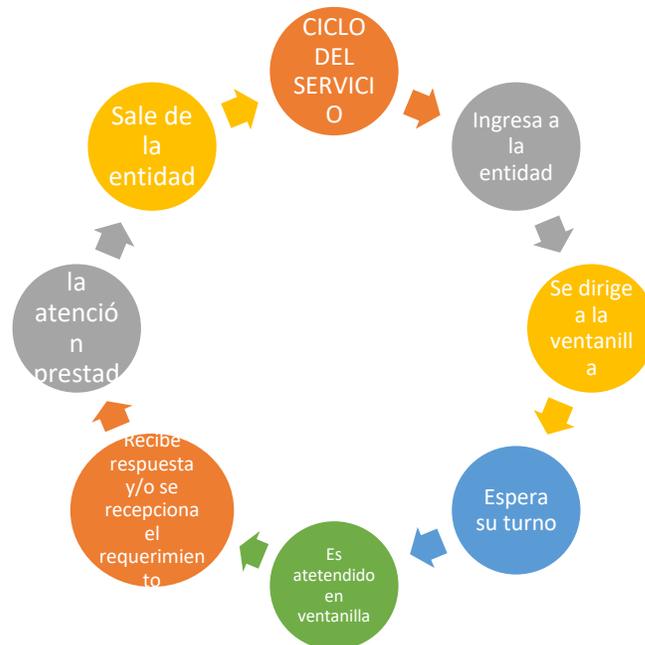
### 2.2.4. ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS:

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



- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente, ni con los gestos, ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

### 3. PROTOCOLO ATENCIÓN PRESENCIAL



### 3.1. RECOMENDACIONES GENERALES EN LA ATENCIÓN

- Expresividad en el rostro: Se recomienda mirar a los ojos al interlocutor, no hace falta sonreír sino tener un gesto educado y cortés.
- Puesto de trabajo: El orden de este incide positiva o negativamente en el usuario, evitar tener encima del escritorio cosas personales y desordenadas.
- Voz y lenguaje: Es importante el tono con el que se va a comunicar dado que este refuerza lo que se está diciendo, es necesario así mismo modular la voz y vocalizar al momento de comunicar.
- Contacto visual: Se recomienda hacer contacto visual con el usuario desde el momento en el que llega a la ventanilla
- Concentración: Dar al usuario la atención exclusiva durante el momento de la consulta
- Presencia en el puesto de trabajo: Procurar permanecer allí y en caso de una ausencia corta en el puesto de trabajo asegurarse de que un compañero supla las necesidades de atención
- Saludo: Siempre saludar al usuario, no empezar la atención de manera ruda o cortante, si se desea se puede presentar el servidor de la ventanilla con un “Buenos días, mi nombre es ... en qué le puedo ayudar”
- Canales de atención: Se recomienda informar a los usuarios la variedad de canales de atención con los que cuenta la corporación



- Satisfacción del usuario: Invitar y motivar a los usuarios a que cuando termine la atención, califiquen el servicio.
- Documentos de trámites: En caso de que un usuario no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa
- Finalización del servicio: Se recomienda preguntarle al usuario como regla general “Hay algo más en lo que pueda ayudarle”

### 3.2. ATENCIÓN PREFERENCIAL

Como su nombre lo indica, es aquella atención que le da prioridad a niños, personas mayores de 62 años, grupos étnicos, personas en condición discapacidad, mujeres embarazadas y personas de talla baja.

### 3.3. ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS

Una vez ingresen a las instalaciones, los funcionarios de las ventanillas deben percatarse de ello, indicarles que se sienten y esperen a ser atendidas, el orden de atención de este grupo poblacional será en orden de llegada, pero se les dará prioridad frente a los usuarios comunes.

### 3.4. ATENCIÓN A NIÑOS Y A NIÑAS

Este grupo poblacional tiene prelación sobre la comunidad en general, se debe hablar con un lenguaje acorde a su edad, así como que su solicitud debe ser tratada como reservada, debe llamárseles por su nombre o evitar usar palabras como “niño”, “niñito”, “mijo”, “chiquito”, “corazón”, etc.

### 3.5. GRUPOS ÉTNICOS



Este grupo poblacional este compuesto por indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos, los servidores de la ventanilla, deben cerciorase que la persona hable español, de lo contrario se le deberá sugerir que vaya con un acompañante que lo haga y le sirva de traductor, pero si esto no es posible, el servidor de la ventanilla y el usuario perteneciente a este grupo poblacional deberán comunicarse por señas para lo cual será necesario de mucha voluntad y paciencia, esto debido a que el Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta.

### 3.6. PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

El funcionario de la ventanilla debe reconocer las diferentes discapacidades, en caso de discapacidad visual, auditiva, física, motora o incluso mental, habiendo dicho esto se recomienda:

- NO tratar a las personas en condición de discapacidad con tono aniñado, o adoptar un comportamiento desigual al trato de un adulto.
- Nunca tener una actitud burlona, ni hacer gestos de incomodidad, se debe actuar con naturalidad, se debe evitar hacer comentarios al respecto y no se permite a los funcionarios ni contratistas que tengan relación con el usuario, hacer ninguna pregunta relacionada a la discapacidad.
- Si el usuario lleva un acompañante, es él el quien indica si es el acompañante quien realizará la solicitud o el usuario directamente, se debe preguntar y no asumir.
- Se debe retroalimentar para saber si fue entendida la solicitud del usuario.
- No se debe en ningún caso halar a la persona de los brazos o la ropa.
- En caso de discapacidad visual, el funcionario de la ventanilla deberá ir informando en voz alta lo que está realizando, “Estoy escribiendo su solicitud”, “Me encuentro cargando la información en el sistema”, etc.
- En caso de discapacidad visual si el usuario tiene perro guía, no se debe distraer a este, evitar consentirlo.



- En caso de discapacidad visual cuando se le entreguen los documentos, se debe indicar cuales son
- En caso de discapacidad auditiva se debe hablar claro y vocalizar con mayor atención, pero sin exagerar
- En caso de discapacidad auditiva tener aun mayor cuidado con el lenguaje corporal
- En caso de discapacidad auditiva si no se ha entendido lo que dice el usuario se recomienda pedirle que lo escriba o que lo repita.
- En caso de discapacidad física o motora no tocar ni cambiar de lado los instrumentos de ayuda que tenga el usuario, es decir, muletas, bastones
- En caso de discapacidad cognitiva, el funcionario deberá ser muy paciente al momento de explicar, así como de escuchar, pues es posible que la persona se demore en comunicar su solicitud
- En caso de discapacidad mental, el funcionario con preguntas cortas y claras identificará cual es la necesidad del usuario, se debe confirmar que la información dada ha sido comprendida y se debe evitar una discusión o algo que genere que se irrite el usuario.

### 3.7. PERSONAS DE TALLA BAJA

Según la ley Ley 1275 de 2009 las personas de talla baja son personas con algún desorden hormonal que cause lo que se conoce como enanismo, en caso de atención a este grupo poblacional, el funcionario de ventanilla debe tratar al usuario según la edad, no se debe hablar en tono aniñado, así mismo si la ventanilla es muy alta para la atención de este grupo se debe procurar que el funcionario este a una altura que pueda ser visto por el usuario.

## 4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA



Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la red de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call center) o centros de contacto.

#### 4.1. RECOMENDACIONES GENERALES EN LA ATENCIÓN

- El funcionario deberá conocer las funciones del teléfono de la entidad que se use para ello
- Debe atender la llamada de manera amable y respetuosa
- Se recomienda prestar mayor atención a las palabras empleadas y a la vocalización del funcionario cuando este comunicando información a través de la línea telefónica.
- Saludar al usuario diciendo “Buenos días/tardes, habla (que el funcionario diga su nombre), de CORPOBOYACÁ ¿con quién tengo el gusto de hablar?”. “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué le puedo servir? Al finalizar la atención Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre



- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes sin interrumpir, deje que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- 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.
- Cuando el ciudadano 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

## 5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL



### 5.1. RECOMENDACIONES GENERALES EN LA ATENCIÓN

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.



- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas. Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional -y no a un correo personal de un servidor-.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la Corporación.
- Analizar si la solicitud compete a la corporación; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la corporación.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre de manera impersonal.
- Ser conciso.
- El funcionario de la corporación debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la Corporación.

## GLOSARIO

**ATRIBUTOS DE SERVICIO:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

**CALIDAD:** es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad ISO 9000-9001).



**CANALES DE ATENCIÓN:** son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

**CANAL PRESENCIAL:** espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.

**CANAL TELEFÓNICO:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de la red de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call center) y centros de contacto.

**DISCAPACIDAD:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

**DEFICIENCIA COGNITIVA:** limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

**ENANISMO o TALLA BAJA:** trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

**DEFICIENCIA FÍSICA O MOTORA:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

**DEFICIENCIA MENTAL:** alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

**REDES SOCIALES:** aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto (SMS) y otros contenidos, en línea y en tiempo real.



**Corpoboyacá**

Elaborado por proceso de Servicio al Ciudadano y Comunicaciones basándose  
en protocolos de servicio al ciudadano del DNP