



Corpoboyacá

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

SECRETARIA GENERAL Y JURIDICA
Apoyo Atención al Usuario
Diciembre - 2023

Contenido

<u>INTRODUCCIÓN</u>	2
<u>CAPITULO 1. ALCANCE DEL PROTOCOLO DEL SERVICIO AL CIUDADANO</u>	3
<u>CAPITULO 2: TRÁMITES Y SERVICIOS CORPORATIVOS</u>	4
<u>CAPÍTULO 3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES</u>	10
<u>CAPITULO 4. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES</u>	12
<u>CAPÍTULO 5. CANAL PRESTACIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL</u>	15
<u>CAPÍTULO 6. CANAL TELEFÓNICO</u>	21
<u>CAPÍTULO 7. CANALES DE ATENCIÓN VIRTUAL</u>	23
<u>GLOSARIO</u>	26

INTRODUCCIÓN

El documento “Protocolo de Servicio al Ciudadano” está dirigido a los servidores públicos de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá, el cual será una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos; dentro del documento se desarrolla el tema de la comunicación asertiva y lenguaje claro, que se debe tener en cuenta en el momento de interactuar con el ciudadano, y más aún cuando es el vehículo que aumenta el capital confianza en la institución, reduce costos administrativos y financieros y especialmente, permite que el ejercicio de derechos de los ciudadanos sea efectivo; por lo tanto, esa comunicación debe estar en lenguaje claro, de lo contrario, puede tener implicaciones negativas tanto para la Corporación como para el ciudadano.

Para desarrollar el tema de Servicio al Ciudadano, se tuvo en cuenta la normatividad vigente en especial Constitución Política de 1991 que en el artículo 2°, que es fundamental en la visión del texto y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política.

Igualmente, la Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos; en desarrollo de este mandato constitucional, se debe establecer el Protocolo de Servicio al Ciudadano, en las Entidades del Estado; es así como la Corporación debe instituir el protocolo para los distintos canales de atención, con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios, para todas la dependencias de la institución.

Por otra parte, La Corporación se encuentra certificada bajo la Norma ISO 9001:2015 la cual **ayuda a aumentar la satisfacción del cliente, a través de un sistema de gestión de calidad que se adapta a las necesidades específicas de cada empresa.** Donde el servicio al cliente es una prioridad para la mayoría de las empresas.

Mediante los requisitos vinculados con la Satisfacción del Cliente (9.1.2), la norma ISO 9001:2015 establece lo siguiente:

- La organización debe monitorear las percepciones de los clientes sobre el grado en que sus necesidades y expectativas se han cumplido.
- La organización debe determinar y desarrollar métodos para recopilar datos, procesar información, evaluar esa información y presentar resultados con respecto a la satisfacción del cliente.

CAPITULO 1. ALCANCE DEL PROTOCOLO DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Con el propósito de que este protocolo sean una herramienta simple para la entidad y en especial para quienes tienen a su cargo la atención directa al ciudadano, el documento se divide en 7 capítulos, un glosario, de acuerdo con la siguiente estructura: el capítulo primero presenta el alcance del protocolo, el capítulo segundo trata de los servicios corporativos de la institución, capítulo 3. Derechos y deberes de los ciudadanos y las autoridades, capítulo 4. Generalidades Elementos Comunes a Todos los Canales y los siguientes tres capítulos explican la forma en la que debe realizarse la interacción con el ciudadano por medio de los diferentes canales de atención, así:

- Capítulo 1. Alcance del Protocolo de Servicio al Ciudadano
- Capítulo 2. Servicios Corporativos
- Capítulo 3. Derechos y deberes de los ciudadanos y las autoridades
- Capítulo 4. Generalidades Elementos Comunes a Todos los Canales
- Capítulo 5. Protocolo de atención presencial. (Ventanilla Única Personal de Radicación, Correo Corporativo ousuario@corpoboyaca.gov.co)
- Capítulo 6. Protocolo de atención telefónica. Este está dividido en teléfonos fijos en las oficinas y celulares
- Capítulo 7. Protocolo Canales de Atención Virtual

Se espera que esta guía sirva de punto de partida para la Corporación al momento de idear y evaluar sus estrategias de servicio al ciudadano, así como para elaborar sus protocolos. Así mismo, se espera que estos protocolos ayuden a que las cualidades de un buen servicio se materialicen en acciones específicas que satisfagan a la ciudadanía.

CAPITULO 2: TRÁMITES Y SERVICIOS CORPORATIVOS

La Corporación Autónoma Regional de Boyacá, como Autoridad Ambiental, tiene registrado en la Plataforma SUIT los siguientes trámites:

N o.	Trámite	MEDIO	DETALLE
1	Concesión de aguas superficiales -Corporaciones	WEB	Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea
2	Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas	WEB	Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea
3	Licencia ambiental		Seguir las instrucciones en: http://vital.minambiente.gov.co/SILPA/TestSilpa/security/login.aspx
4	Concesión de aguas subterráneas	WEB	Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea-VITAL
5	Permiso de emisión atmosférica para fuentes fijas	WEB	Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea-VITAL
6	Permiso de vertimientos	WEB	Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea-VITAL
7	Permiso para el aprovechamiento forestal de bosques naturales únicos, persistentes y domésticos	WEB	Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea-VITAL
8	Inscripción en el registro de generadores de residuos o desechos peligrosos	CORREO PRESENCIAL	Solicitud de Inscripción en el Registro de Generadores de Residuos o Desechos Peligrosos: 1 Copia(s)
9	Permiso de ocupación de cauces, playas y lechos	WEB	Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea-VITAL
10	Salvoconducto único nacional para la movilización de especímenes de la diversidad biológica	WEB	Salvoconductos
11	Plan de contingencia para el manejo de derrames de hidrocarburos o sustancias nocivas	PRESENCIAL	Reunir los documentos requeridos para realizar el trámite
12	Permiso de recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial - Corporaciones	PRESENCIAL	Reunir los documentos requeridos para realizar el trámite
13	Certificación en Materia de Revisión de Gases de los Centros de Diagnóstico Automotor	PRESENCIAL	Reunir los documentos requeridos para realizar el trámite
14	Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados	PRESENCIAL	Reunir los documentos requeridos para realizar el trámite
15	Plan de saneamiento y manejo de vertimientos	PRESENCIAL	Reunir los documentos requeridos para realizar el trámite
16	Registro del libro de operaciones forestales	PRESENCIAL	Reunir los documentos requeridos para realizar el trámite
17	Acreditación o Certificación de las inversiones realizadas en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente para obtener descuento en el impuesto sobre la renta	PRESENCIAL	Reunir los documentos requeridos para realizar el trámite
18	Permiso ambiental para zoológicos	PRESENCIAL	Reunir los documentos requeridos para realizar el trámite
19	Permiso ambiental para jardines botánicos	CORREO PRESENCIAL	Reunir los documentos requeridos para realizar el trámite
20	Permiso de caza	PRESENCIAL	Reunir los documentos requeridos para realizar el trámite
21	Certificación ambiental para la integración vehicular	PRESENCIAL	Reunir los documentos requeridos para realizar el trámite
22	Permiso de estudio para la recolección de especímenes de especies silvestres	PRESENCIAL	Reunir los documentos requeridos para realizar el trámite

N o.	Trámite	MEDIO	DETALLE
	de la diversidad biológica con fines de elaboración de Estudios Ambientales		
23	Certificación para importar o exportar productos forestales en segundo grado de transformación y los productos de la flora silvestre no obtenidos mediante aprovechamiento del medio natural	PRESENCIAL	Reunir los documentos requeridos para realizar el trámite
24	Registro de plantaciones forestales protectoras	PRESENCIAL	Reunir los documentos requeridos para realizar el trámite

Los servicios a cargo de la Subdirección de Ecosistemas y Gestión Ambiental:

SERVICIO PRESENCIAL	CANAL VIRTUAL
<p>Radicación de solicitudes de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permisos de exploración de aguas subterráneas. 2. Concesiones de aguas superficial y subterránea. 3. Permisos de ocupación de cauce 4. Permisos de vertimientos. 5. Planes de saneamiento y manejo de vertimientos o solicitud de modificación del mismo. 6. Permisos de recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial. 	<p>Los requisitos y formularios de cada trámite, pueden ser consultados y descargados en la página web de la Corporación, en el link: https://www.corpoboyaca.gov.co/ventanilla-atencion/.</p> <p>La radicación se realizará a través del correo electrónico institucional, ousuario@corpoboyaca.gov.co, si el tamaño de los documentos a enviar supera la capacidad de envío del correo, puede usarse cualquier herramienta de almacenamiento WEB (WeTransfer, OneDrive, Google Drive)</p>
<p>Radicación de solicitudes de concepto predios en áreas de interés hídrico.</p> <p>Radicación de solicitudes de material vegetal.</p>	<p>Los formatos y requisitos pueden ser consultados y descargados en el link: https://www.corpoboyaca.gov.co/tramites-y-servicios/solicitud-concepto-tecnico-predios-interes-hidrico/</p> <p>Correo electrónico institucional, ousuario@corpoboyaca.gov.co; si el tamaño de los documentos a enviar supera la capacidad de envío del correo, puede usarse cualquier herramienta de almacenamiento WEB (WeTransfer, OneDrive, Google Drive).</p> <p>Correo electrónico institucional, ousuario@corpoboyaca.gov.co.</p>
<p>Identificación, priorización, y convocatoria de los posibles interesados en participar en el programa de negocios verdes sostenibles.</p>	<p>Identificación y Priorización: Registros facilitados por las Cámaras de Comercio de la jurisdicción de la Corporación y a través de la ventanilla verde disponible en la página web.</p> <p>Convocatoria: Redes Sociales de la Corporación y envío de oficios a través del Correo electrónico institucional, ousuario@corpoboyaca.gov.co.</p> <p>Información a presentar: Correo electrónico institucional, ousuario@corpoboyaca.gov.co.</p> <p>Socialización y capacitaciones: Redes Sociales de la Corporación y reuniones virtuales/ presenciales de la Corporación y reuniones virtuales/ presenciales</p>
<p>Inscripción en el Registro de Generadores de Residuos o Desechos Peligrosos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La validación de la información presentada por los generadores de residuos peligrosos en los sistemas Registro de generadores de residuos peligrosos, Registro Único Ambiental RUA el Inventario Nacional de PCB, seguirán manejándose por la plataforma del SIUR, tal como se describe en el siguiente link: https://www.corpoboyaca.gov.co/tramites-y-servicios/siur/ 2. La información que deban presentar los generadores y gestores de residuos especiales correspondientes a Aceites de cocina usado (Resolución 316 del 1 de marzo de 2018 expedida por el MADS), Llantas usadas (Resolución 1326 del 6 de julio de 2017 expedida por el MADS) y residuos generados en las actividades de construcción y demolición (Resolución 472 del 28 de febrero de 2017 expedida por el MADS), seguirá manejándose, tal como se describe en el siguiente link: https://www.corpoboyaca.gov.co/tramites-y-servicios/gestion-integral-de-residuos-especiales/ 3. Las consultas y envío de información se puede realizar a través del Correo electrónico institucional, ousuario@corpoboyaca.gov.co.

SERVICIO PRESENCIAL	CANAL VIRTUAL
Participación en los comités del grupo coordinador de PGIRS municipales e informes de la implementación de gestión en su componente ambiental del plan de gestión integral de residuos municipales.	<ol style="list-style-type: none"> Envío de información: Correo electrónico institucional, ousuario@corpoboyaca.gov.co. Los comités coordinadores del PGIRS, de carácter extraordinario y asociados a la gestión del riesgo se podrán adelantar de manera virtual, para tal efecto el alcalde debe convocarlo, y garantizar el quorum para que se desarrolle. La invitación que se realice a la Corporación deberá enviarse al correo ousuario@corpoboyaca.gov.co, especificando fecha, hora y plataforma a emplear. Las orientaciones a las alcaldías municipales con relación a la gestión de residuos ordinarios y la participación en los comités de grupo coordinador de PGIRS municipales, se realizará de manera virtual, en caso de que sean requeridas. La solicitud deberá enviarse al correo ousuario@corpoboyaca.gov.co, especificando fecha, hora y plataforma a emplear.
Presentación de informes, dar cumplimiento a los requerimientos y/o obligaciones impuestas, obtención de información, solicitud de servicios, recursos de reposición, peticiones o reclamos. Consultas presenciales de trámites o asesoría al ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> La radicación se realizará a través del correo electrónico institucional, ousuario@corpoboyaca.gov.co, si el tamaño de los documentos a enviar supera la capacidad de envío del correo, puede usarse cualquier herramienta de almacenamiento WEB (WeTransfer, OneDrive, Google Drive). Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, se pueden realizar a través del sistema de PQRSD. En el cual se le asigna un número único que se puede utilizar para rastrear el progreso y respuestas en línea. A efecto de garantizar la oportuna respuesta se debe suministrar una dirección de correo electrónico válida. <p>El sistema enunciado tiene acceso a través del siguiente link: https://www.corpoboyaca.gov.co/servicios-deinformacion/pqrstd/</p>
Mesas de trabajo y comités presenciales con otras autoridades, usuarios o grupos de interés, convocatorias, socializaciones e invitaciones.	Reuniones Virtuales, para tal efecto se enviará un oficio utilizando el correoousuario@corpoboyaca.gov.co , al usuario especificando fecha, hora y plataforma a emplear.
Expedición de certificaciones o copias de documentos	Correo electrónico institucional, ousuario@corpoboyaca.gov.co . La información puede ser obtenida para su envío en ALMERA, GEOAMBIENTAL y el boletín Legal de la entidad.
Consulta presencial de expedientes o estudios Realizados	No hay disponible un canal virtual de reemplazo.
Visitas técnicas de evaluación, recibo de obras, verificación en campo o a predios de interés hídrico.	No hay disponible un canal virtual de reemplazo.

Los servicios a cargo de la Subdirección de Recursos Naturales:

SERVICIO PRESENCIAL	CANAL VIRTUAL
Certificación para importar o exportar productos forestales en segundo grado de transformación y los productos de la flora silvestre no obtenidos mediante aprovechamiento del medio natural	Se recibe la información a través del canal virtual habilitado - ousuario@corpoboyaca.gov.co , desde donde se asignará número de consecutivo de entrada en el Aplicativo Almera-Modulo Radicación.
Solicitudes de aprovechamientos forestales	Se recibe la información a través del canal virtual habilitado - ousuario@corpoboyaca.gov.co , desde donde se asignará número de consecutivo de entrada en el Aplicativo Almera-Modulo Radicación.
Solicitudes de Licencias Ambientales o Modificaciones	Se recibe la información a través del canal virtual habilitado - ousuario@corpoboyaca.gov.co , desde donde se asignará número de consecutivo de entrada en el Aplicativo Almera-Modulo Radicación.
Permiso de Emisiones Atmosféricas/ Renovación	Se recibe la información a través del canal virtual habilitado - ousuario@corpoboyaca.gov.co , desde donde se asignará número de consecutivo de entrada en el Aplicativo Almera-Modulo Radicación.
Certificado de Diagnóstico Automotriz	Se recibe la información a través del canal virtual habilitado - ousuario@corpoboyaca.gov.co , desde donde se asignará

SERVICIO PRESENCIAL	CANAL VIRTUAL
	número de consecutivo de entrada en el Aplicativo Almera-Modulo Radicación.
Visitas de seguimiento y control Ambiental	No existe medios virtuales de reemplazo
Radicación de informes de Cumplimiento Ambiental	Se recibe la información a través del canal virtual habilitado - ousuario@corpoboyaca.gov.co , desde donde se asignará número de consecutivo de entrada en el Aplicativo Almera-Modulo Radicación. Si del análisis de la información se genera comunicación oficial diferente a resolución o auto, la RESPUESTA se hará a través del aplicativo interno SGI - ALMERA- Modulo Radicación, donde se asignará un único número consecutivo de salida para llevar el control, garantizar el seguimiento y oficializar el trámite.
Radicación con respuestas a requerimientos derivados del Seguimiento y Control	Se recibe la información a través del canal virtual habilitado - ousuario@corpoboyaca.gov.co , desde donde se asignará número de consecutivo de entrada en el Aplicativo Almera-Modulo Radicación. Si del análisis de la información se genera comunicación oficial diferente a resolución o auto, la RESPUESTA se hará a través del aplicativo interno SGI - ALMERA- Modulo Radicación, donde se asignará un único número consecutivo de salida para llevar el control, garantizar el seguimiento y oficializar el trámite.
Radicación de Formulario FGR-29 con el cual se realiza la auto declaración de costos de inversión y anual de operación	Se recibe la información a través del canal virtual habilitado - ousuario@corpoboyaca.gov.co , desde donde se asignará número de consecutivo de entrada en el Aplicativo Almera-Modulo Radicación. Si del análisis de la información se genera comunicación oficial diferente a resolución o auto, la RESPUESTA se hará a través del aplicativo interno SGI - ALMERA- Modulo Radicación, donde se asignará un único número consecutivo de salida para llevar el control, garantizar el seguimiento y oficializar el trámite
Infracciones y/o Quejas ambientales	Se recibe la información a través del canal virtual habilitado - ousuario@corpoboyaca.gov.co , desde donde se asignará número de consecutivo de entrada en el Aplicativo Almera-Modulo Radicación.
Planes de contingencia	Se recibe la información a través del canal virtual habilitado - ousuario@corpoboyaca.gov.co , desde donde se asignará número de consecutivo de entrada en el Aplicativo Almera-Modulo Radicación.
Evaluación de proyectos de prospección y exploración sísmica terrestre	Se recibe la información a través del canal virtual habilitado - ousuario@corpoboyaca.gov.co , desde donde se asignará número de consecutivo de entrada en el Aplicativo Almera-Modulo Radicación.
Salvoconducto Único Nacional en Línea - SUNL	Se puede solicitar por VITAL para adelantar su diligenciamiento, sin embargo, se debe reclamar personalmente en virtud que el documento lleva un tipo de marca de agua que no puede ser impreso.
Servicios de laboratorio de calidad ambiental	No existe medios virtuales de reemplazo.
Expedición de certificaciones o copias de documentos que reposen en el Archivo Central, Notificaciones y el archivo de Gestión de la Subdirección de Administración de Recursos Naturales.	No existe medios virtuales de reemplazo
Procesos Sancionatorios Ambientales establecidos en la Ley 1333 de 2009.	No existe medios virtuales de reemplazo.

Los servicios a cargo de la Oficina de Participación y Cultura Ambiental:

SERVICIO PRESENCIAL	CANAL VIRTUAL
Asistencia técnica a Comités Interinstitucionales de Educación Ambiental -CIDEA en la formulación de sus planes de acción	Reuniones virtuales a través de las siguientes herramientas: Meet Google, Join.me y Zoom; o los canales virtuales concertados con las Secretarías Técnicas de cada municipio
Sensibilizaciones, capacitaciones, charlas y/o talleres en temáticas de Educación Ambiental Instituciones Educativas, JAC, Juntas de Acueductos, empresas del sector público y privado, entre otros.	Medios virtuales a través de las siguientes herramientas: Meet Google, Join.me y Zoom o los canales virtuales concertados con la institución que los requiere

SERVICIO PRESENCIAL	CANAL VIRTUAL
Plan Operativo Anual del Comité Técnico Interinstitucional de Educación Ambiental - CIDEA.	Se recibe la información a través del canal virtual habilitado ousuario@corpoboyaca.gov.co , desde donde se asignará número de consecutivo de entrada en el Aplicativo Almera-Modulo Radicación.

Los servicios presenciales a cargo de la Subdirección de Planeación y Sistemas de Información:

SERVICIO PRESENCIAL	CANAL VIRTUAL
Entrega de información cartográfica y documentación de POMCAS, Planes de Manejo, acotamientos y demás para usuarios externos	Solicitud al correo electrónico ousuario@corpoboyaca.gov.co
Solicitud de información cartográfica y documentación de POMCAS, Planes de Manejo, acotamientos y demás para usuarios internos	Solicitud al correo electrónico maalvarez@corpoboyaca.gov.co
Validación de proyectos externos para aval ambiental	La radicación y soportes deben ser enviados desde la página web de la Corporación, sin embargo, para archivos pesados se deberán enviar al correo ousuario@corpoboyaca.gov.co
Soportes plataforma Geo ambiental y capacitaciones, a la comunidad en general y a los funcionarios de la Corporación.	Solicitudes de soporte al correo soportegeoambiental@corpoboyaca.gov.co , maalvarez@corpoboyaca.gov.co . Las capacitaciones serán programas por correo electrónico y se realizarán por canales como Meet de Google, Zoom y Join.me
Concertación de Asuntos Ambientales en los procesos de revisión de los Planes de Ordenamiento Territorial Municipales – POT (socialización de observaciones de Corpoboyacá a los documentos radicados, socialización de la propuesta de revisión y/o modificación del POT por parte del municipio para asuntos ambientales).	Reuniones virtuales a través de las siguientes herramientas: Meet Google, Join.me y Zoom, programadas y confirmadas mediante correo electrónico por Corpoboyacá. Solicitudes a través de los correos electrónicos ousuario@corpoboyaca.gov.co , lduenas@corpoboyaca.gov.co y del celular 3213002490
Asistencia Técnica y Jurídica en Ordenamiento Territorial y Planes de Desarrollo Territorial.	Reuniones virtuales a través de las siguientes herramientas: Meet Google, Join.me y Zoom. Solicitudes a través de los correos electrónicos ousuario@corpoboyaca.gov.co , lduenas@corpoboyaca.gov.co y del celular 3213002490.
Asistencia Técnica en Reporte de Licencias Urbanísticas (cumplimiento del Artículo 2.2.6.2.9 del Decreto 1077 de 2015).	Reuniones virtuales a través de las siguientes herramientas: Meet Google, Join.me y Zoom, atendidas a través del correo electrónico gsanchez@corpoboyaca.gov.co Solicitudes a través de los correos electrónicos ousuario@corpoboyaca.gov.co , lduenas@corpoboyaca.gov.co y del celular 3213002490. Los reportes por parte de los municipios se realizarán al correo electrónico institucional ousuario@corpoboyaca.gov.co
Asistir a las reuniones ordinarias y/o extraordinarias de CMGRD y/o CDGRD convocadas por los municipios de la jurisdicción y/o el departamento, atendiendo a cualquiera de las situaciones descritas a continuación: • Por programación ordinaria semestral y/o anual que realicen los municipios y sea informada por oficio a la Corporación. Como necesidad manifiesta para la toma de decisiones frente a alguna situación de riesgo en particular, asociadas a fenómenos naturales. • Por la ocurrencia de situaciones de emergencia y/o desastre, asociadas a fenómenos naturales.	Reuniones virtuales a través de las siguientes herramientas: Meet Google, Join.me y Zoom. _____
Realizar visitas de reconocimiento preliminar a áreas que registren la ocurrencia de eventos de movimiento en masa, inundación – desbordamiento y/o avenida torrencial.	No existen medios virtuales de reemplazo. _____

SERVICIO PRESENCIAL	CANAL VIRTUAL
Realizar la evaluación en campo de áreas afectadas por incendios en la cobertura vegetal.	No existen medios virtuales de reemplazo.
Atender al centro documental	Solicitudes a través del correo electrónico ousuario@corpoboyaca.gov.co

Los servicios a cargo de la Subdirección Administrativa y Financiera:

SERVICIO PRESENCIAL	CANAL VIRTUAL
Remisión de comunicaciones proferidas por la Subdirectora Administrativa y Financiera, a usuarios internos o externos	Correo electrónico institucional ousuario@corpoboyaca.gov.co
Radicación Cuentas de cobro para los diferentes contratos que suscribe la Corporación.	Correo electrónico institucional ousuario@corpoboyaca.gov.co y se remitirá al correo: mmoreno@corpoboyaca.gov.co
Trámites administrativos a cargo del Proceso Recursos Financieros- Tesorería, información respecto a Entidades del Orden Nacional.	Correo electrónico institucional ousuario@corpoboyaca.gov.co y se remitirá al correo: dcanon@corpoboyaca.gov.co
Solicitud de información respecto a Facturación, liquidaciones por concepto de actualización de intereses, y pagos por Tasa Uso de Agua, Tasa Retributiva, Servicios de Seguimiento Ambiental, y demás tasas.	Correo electrónico institucional ousuario@corpoboyaca.gov.co y se remitirá a los correos: smedina@corpoboyaca.gov.co , dsuspes@corpoboyaca.gov.co , facturacion@corpoboyaca.gov.co
Solicitud de información con respecto a Servicios de Evaluación y cobro persuasivo de Multas.	Correo electrónico institucional ousuario@corpoboyaca.gov.co y se remitirá al correo: fpachon@corpoboyaca.gov.co
Trámite por concepto de Sobretasa y/ Porcentaje Ambiental.	Correo electrónico institucional ousuario@corpoboyaca.gov.co y se remitirá a los correos: dcanon@corpoboyaca.gov.co , sobretasa@corpoboyaca.gov.co
Soportes de Pagos, trámites de servicios ambientales	Correo electrónico institucional ousuario@corpoboyaca.gov.co
Expedición de certificaciones laborales o copias de documentos que reposen en el archivo de las historias laborales de los funcionarios o exfuncionarios de la Corporación	Correo electrónico institucional ousuario@corpoboyaca.gov.co y se remitirá a los correos: gestionhumana@corpoboyaca.gov.co , nynino@corpoboyaca.gov.co
Radicación de Novedades de nómina (externas), tales como libranzas, créditos y en general descuentos voluntarios que asumen los funcionarios con entidades bancarias, cooperativas, entre otros.	Correo electrónico institucional: ousuario@corpoboyaca.gov.co y se remitirá al correo: jsuarez@corpoboyaca.gov.co

Los servicios a cargo de la Secretaría General y Jurídica:

SERVICIO PRESENCIAL	CANAL VIRTUAL
Solicitud de notificación de actos administrativos de carácter misional y administrativo.	Correo electrónico institucional ousuario@corpoboyaca.gov.co
Solicitudes de externos demandantes y demandados dentro de trámites de actividad litigiosa de la Entidad.	Correo electrónico institucional ousuario@corpoboyaca.gov.co y se remitirá al correo: notificacionesjudiciales@corpoboyaca.gov.co
Acuerdos de Pago y demás solicitudes del Cobro Coactivo.	Correo electrónico institucional ousuario@corpoboyaca.gov.co
Defensa técnica y solicitudes dentro de proceso disciplinarios.	Correo electrónico institucional ousuario@corpoboyaca.gov.co y se remitirá a los correos: procesosdisciplinarios@corpoboyaca.gov.co
Solicitudes de externos demandantes y demandados dentro de procesos penales de la Entidad.	Correo electrónico institucional ousuario@corpoboyaca.gov.co y se remitirá al correo: procesosdisciplinarios@corpoboyaca.gov.co
Actuaciones dentro de las etapas contractuales que se surten dentro de los respectivos tramites	Correo electrónico institucional ousuario@corpoboyaca.gov.co
Liderar Informe de rendición de Cuentas y demás Audiencia Publicas	Correo electrónico institucional ousuario@corpoboyaca.gov.co
Canal de interacción entre el ciudadano y los diferentes procesos de la Entidad	Correo electrónico institucional ousuario@corpoboyaca.gov.co
Canalizar y hacer seguimiento de las PQRSD de la Corporación.	Correo electrónico institucional ousuario@corpoboyaca.gov.co
Seguimiento de la calificación del servicio a los usuarios.	Correo electrónico institucional ousuario@corpoboyaca.gov.co

CAPÍTULO 3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención y el Decreto 1081 de 2015, son:

La Corporación Autónoma Regional de Boyacá desarrolla políticas y programas para fortalecer la relación con los ciudadanos, a través de acciones de participación que garantizan sus derechos y canales de atención que facilitan el cumplimiento de sus deberes

3.1 Los ciudadanos tienen derecho a:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

3.2. Deberes de los ciudadanos

Son deberes de los ciudadanos:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

3.3. Deberes de las autoridades

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

CAPITULO 4. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

Los canales de atención son medios y espacios que se valen los ciudadanos para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la institución. Los Canales utilizados en CORPOBOYACA son: Ventanilla Única, Correo Electrónico ousuario@corpoboyaca.gov.co, Correo Certificado, Atención Telefónica y Atención Virtual así como en este acápite se entregan los elementos comunes a todos los canales de atención, que se debe tener en cuenta en el momento en que el ciudadano requiere de los servicios de la Corporación.

4.1 Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

- **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Amable:** cortés pero también sincero.
- **Confiable:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinción, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** resuelve lo pedido.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que ésta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Los servidores públicos, entonces, deben:

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

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

4.2 Actitud

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

Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

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

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

4.3. Atención a personas alteradas

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

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran conciencia de la causa y el malestar del ciudadano.

- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

4.4 Lenguaje (Comunicación Verbal y No Verbal)

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

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

4.5. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

4.6. Atención de reclamos

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

CAPÍTULO 5. CANAL PRESTACIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL

(Ventanilla Única, Puntos de radicación sede Central, Oficinas Territoriales y Puntos de Atención).

Estos canales son en donde 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. En la Corporación este Canal cuenta con distintas sedes las cuales corresponden a las siguientes:

Sede Principal: Tunja
Dirección: Carrera 2a Este # 53 - 136

Oficina Territorial Pauna
Dirección: Calle 5 # 5 - 05 segundo piso

Oficina Territorial Soatá
Dirección: Calle 11 # 3-62 Piso 2, Soatá, Boyacá

Oficina Territorial Socha
Dirección: Carrera 10 # 3-57, Socha, Boyacá

Oficina Territorial Miraflores
Dirección: Carrera 12 # 2-08, Miraflores, Boyacá

Subdirección de Ecosistemas y Gestión Ambiental
Dirección: Carrera 6 # 55A-33, Barrio Santa Rita - Tunja Boyacá

Punto de Atención Aquitania
Dirección: Km 3 Vía Aquitania a Sogamoso, Sector Santa Inés, Vereda Cajón

Punto de Atención Puerto Boyacá
Dirección: Carrera 1 # 7-06. Barrio El Jardín

5.1. Recomendaciones generales

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: 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, cortés.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo.
- Por ello conviene escoger bien el vocabulario y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje previstas en el Capítulo 2 del Protocolo. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

El funcionario debe conocer las sedes en la ciudad y las oficinas territoriales, conviene tener claro dónde puede ubicar más información sobre éstas cuando un ciudadano lo requiera.

5.1.1 Consejos adicionales

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

5.2. Acciones de anticipación

5.2.1 Servidores de ventanilla

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

5.2.1.1 En el contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” “Señora”.

5.2.1.2. En el desarrollo del servicio

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

5.2.1.3 Retiro del puesto de trabajo

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

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

5.2.1.4 Otro punto de servicio

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

- Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.
- Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.
- Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.

5.2.1.5 Solicitud de servicio demorada

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:

- Explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará

5.2.2 En la finalización del servicio

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

5.3. Atención preferencial

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

5.3.1 Adultos mayores y mujeres embarazadas

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

5.3.2 Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos

directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Si lo hay, debe seguirse el guion, protocolo y procedimiento definido por la entidad para atender a este grupo poblacional.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

5.3.3 Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

5.3.4 Grupos étnicos minoritarios

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

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

5.3.5 Personas en condición de discapacidad

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?".
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y

sencillo.

5.3.6 Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si 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.

5.3.7 Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, 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.

5.3.8 Atención a personas con sordoceguera

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

5.3.9 Atención a personas con discapacidad física o motora

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

5.3.10 Atención a personas con discapacidad cognitiva

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

5.3.11 Atención a personas con discapacidad mental

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

5.3.12 Atención a personas de talla baja

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

5.4 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 dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

CAPÍTULO 6. CANAL TELEFÓNICO

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades y conmutadores.

6.1. Recomendaciones generales

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

6.1.1 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 Capítulo 2 Elementos Comunes a todos los Canales (4.4. 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.

6.2. Atención telefónica en conmutador y oficinas

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

6.2.1. Acciones de anticipación

- 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.

6.2.2. En el contacto inicial

Es importante saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo ayudar?”

6.2.3. En el desarrollo del servicio

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó 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. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- 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.

6.2.4. En la finalización del servicio

- Despedirse amablemente.
- 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 7. CANALES DE ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por la Corporación Autónoma Regional de Boyacá en el Manual de Redes Sociales.

7.1. Recomendación general

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

7.2. Redes sociales

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico -e individual- como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información - en simultánea - puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes

7.2.1. Acciones de anticipación

Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.

7.2.2. En el contacto inicial

- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

7.2.3. En el desarrollo del servicio

- Se puede sugerir consultar otros canales como la página web -por ejemplo, las preguntas frecuentes- u otro medio con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.

Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata:

- Explicar la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.

7.2.4. En la finalización del servicio

Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, se le comunica al usuario el canal por el cuál puede ser resuelta su inquietud, que sería el correo electrónico de la entidad ousuario@corpoboyaca.gov.co

7.3 Correo Electrónico ousuario@corpoboyaca.gov.co, correo de contacto de cada Oficina Territorial (miraflores@corpoboyaca.gov.co, pauna@corpoboyaca.gov.co, soata@corpoboyaca.gov.co, socha@corpoboyaca.gov.co)

Cuando las comunicaciones son recibidas por correo electrónico, se deben tener en cuenta lo siguiente:

- 7.3.1 Se deberá hacer uso del correo institucional: ousuario@corpoboyaca.gov.co, o los correos de contacto de cada Oficina Territorial correos de cada territorial (miraflores@corpoboyaca.gov.co, pauna@corpoboyaca.gov.co, soata@corpoboyaca.gov.co, socha@corpoboyaca.gov.co).
- 7.3.2 El funcionario encargado de la recepción de las comunicaciones vía correo electrónico imprime y entrega al funcionario de la ventanilla de radicación para el sello de radicado, su registro en el aplicativo, posterior escaneo, cargue y direccionamiento.
- 7.3.3 Realizan el escaneo del documento con sus respectivos “Anexos y almacena la información en la ruta que se establezca, luego adelanta el cargue en el Módulo de Radicación. No obstante, al escanear el documento debe verificarse que el archivo quede legible, ordenado y completo, para los medios digitales como CD, DVD, USB, DISCO DURO entre otros, se verifica su contenido, si estos soportes no registran información se deja la observación pertinente en el aplicativo Almera, en los casos que se allegan planos como documento adjunto se deja la anotación en el consecutivo correspondiente tanto en el físico como en el aplicativo.

Nota: Cuando las comunicaciones son enviadas por correo electrónico, se deben tener en cuenta que, si se requiere el envío de radicados con un mismo asunto a varios destinatarios, es preciso asignar un único número de radicación, para estos casos la dependencia que remite deberá informarlo al correo: ousuario@corpoboyaca.gov.co quien es el encargado del manejo del correo Corporativo.

Para la elaboración de las comunicaciones oficiales se cuenta con el instructivo IGD-01 Normalización en la Producción documental, el cual puede ser consultado en SGI-Almera Modulo de calidad.

7.4.1 Recomendaciones Generales

- 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.

7.4.2 Acciones de anticipación

- 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 entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

7.4.3 En el desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En 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 entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- 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.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

7.4.4. En la finalización del servicio

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

GLOSARIO

ATRIBUTOS DEL 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 CORRESPONDENCIA: Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

CANAL TELEFÓNICO: Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes 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 y conmutadores.

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).

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.

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

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

MÚLTIPLE: se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

SENSORIAL: Visual: pérdida o disminución de la visión.

- Auditiva: pérdida o disminución en audición.
- Sordoceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

ESCALAMIENTO: para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

PREGUNTAS FRECUENTES: conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

PROTOCOLO DE SERVICIO: guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

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