

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01	Página 1 de 61

APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Cristian David Páez Cargo: Asesor de servicio al cliente	Nombre: Cristian David Páez Cargo: Asesor de servicio al cliente	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01	Página 2 de 61

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	6
	De la ventanilla hacia adentro	6
	De la ventanilla hacia afuera	6
2.	MISIÓN	7
3.	VISIÓN	7
4.	OBJETIVOS	8
5.	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	8
5.1.	FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE LA CIUDADANÍA	8
5.2.	INFRAESTRUCTURA Y PERSONAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA SUFICIENTE Y ADECUADA	9
5.3.	CUALIFICACIÓN DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO	9
5.4.	ARTICULACIÓN ENTRE LAS SUBDIRECCIONES Y OFICINAS DE LA CORPORACIÓN	9
5.5.	USO INTENSIVO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO – TIC’S	10
5.6.	LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO, PLAN DE ACCIÓN 2020-2023	10
	<i>5.6.1 Gestión ambiental integral, protección y manejo sostenible del patrimonio ambiental del departamento del Quindío.</i>	10
	<i>5.6.2 Gestión administrativa con eficiencia, calidad, oportunidad y capacidad para satisfacer necesidades y expectativas de los usuarios.</i>	10

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

6. FUNCIONES DE LA POLÍTICA	10
7. ÓRGANOS DE DIRECCIÓN	11
8. FINALIDAD Y ALCANCE DE LA POLÍTICA	11
9. NORMATIVIDAD	12
9.1 ÁMBITO DE APLICACIÓN	12
9.2 ALCANCE LEGAL	13
10. DIAGNÓSTICO	20
10.1. PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2018-2022 "PACTO POR COLOMBIA, PACTO POR LA EQUIDAD"	20
10.2. SERVICIO AL CLIENTE INMERSO EN EL PLAN DE ACCIÓN DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO, VIGENCIA 2020-2023 "PROTEGIENDO EL PATRIMONIO AMBIENTAL Y MÁS CERCA DEL CIUDADANO".	21
11. CONFORMACIÓN	22
11.1. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	24
11.2. CICLO DEL SERVICIO - MOMENTOS DE VERDAD	25
11.3. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	26
11.4. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN RELACIÓN CON EL SERVICIO AL CIUDADANO	26
11.4.1 Derechos del ciudadano	26
11.4.2 Deberes del ciudadano	27
11.4.3 Derechos de los servidores públicos	28
11.4.4 Deberes de los servidores públicos	28

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

11.4.5	Deber de información al público	29
11.5.	ESTRUCTURA	30
11.6.	CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	30
11.6.1.	<i>Atención presencial</i>	31
11.6.2.	<i>Atención telefónica</i>	33
11.6.3.	<i>Atención virtual</i>	33
12.	PROTOCOLOS DE SERVICIO	34
12.1	PAUTAS GENERALES PARA TODOS LOS CANALES	35
12.1.1	<i>Protocolos de atención presencial</i>	36
13.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE PREFERENCIAL	44
13.1.	TIPOS DE DISCAPACIDAD	45
13.2.	LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A NIÑOS Y NIÑAS: LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO, TIENE COMPLETADO QUE LOS MENORES DE EDAD TAMBIÉN PUEDEN HACER USO DE LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD A TRAVÉS DE SUS REPRESENTANTES LEGALES Y SU ACOMPAÑAMIENTO. ASIMISMO, A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD SE CUENTA CON INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA MENORES DE EDAD. PARA REVISIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE.	48
13.3.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	49
13.3.1.	<i>Protocolo atención a víctimas</i>	50
13.3.3.	<i>Protocolo de atención a etnias</i>	52
14.	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO	53
15.	REPORTES ESTADÍSTICOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	53
16.	PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	53

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01	Página 5 de 61

17.	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	54
17.1	DERECHO DE PETICIÓN Y SUS REGLAS GENERALES	54
17.2.	PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO	58
17.3.	PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS	58
17.4.	FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA	59
18.	GLOSARIO	59
19.	BIBLIOGRAFÍA	61

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

1. Introducción

La presente política institucional de servicio al ciudadano, está dirigida a los servidores de la Corporación Autónoma Regional del Quindío quienes atienden usuarios a través de los diferentes canales de atención ofrecidos por esta corporación, en la cual se establecen y se recomienda crear procedimientos en la atención de los usuarios y ciudadanos que requieren de algún servicio de esta entidad.

De acuerdo con lo anterior, cada servidor público de la corporación cumple un papel fundamental en el servicio al ciudadano al estar facultado para proporcionar información de los diversos procedimientos, trámites y servicios ofrecidos, así como recibir las peticiones de los ciudadanos y grupos de valor y procesar la información resultante, dado que sus acciones y actitudes son el reflejo de la institución frente a la ciudadanía.

Por ende, los servidores públicos que interactúan con el ciudadano o grupo de valor y cumplen funciones de atención deben percibirse como un solo ente, cuyo principal objetivo es el de atender, brindar y orientar un servicio que cumpla con las necesidades de los ciudadanos. Es por esto que la gestión al ciudadano implica la intervención de dos áreas, denominadas “ventanilla hacia adentro” y “ventanilla hacia afuera”, dentro de las cuales se identifican seis componentes, sobre los cuales se concentrará la Corporación Autónoma Regional del Quindío, de acuerdo con lo establecido en el Conpes 3785 de 2013 para lograr las mejoras efectivas en los sistemas de servicios que se prestan a la ciudadanía.

Los componentes son:

De la ventanilla hacia adentro

1. Posicionamiento estratégico de la oficina de servicio al cliente a través de la política de servicio al ciudadano.
2. Mejoramiento de procesos y procedimientos.
3. Gestión del talento humano para el servicio a la ciudadanía.

De la ventanilla hacia afuera

4. Fortalecimiento de canales de interacción con la ciudadanía (cobertura).

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01	Página 7 de 61

5. Claridad en las condiciones de la prestación del servicio.

6. Acuerdos y reglas claras.

El servicio al ciudadano requiere como eje principal convencer al usuario que él es la razón de ser de la administración pública y las personas en general son el centro de servicio.

Teniendo en cuenta lo anterior, los directivos y funcionarios de la corporación deben tener como centro de ejecución y visión de su labor institucional la línea base construida que contempla la gestión administrativa con eficiencia, calidad, oportunidad y capacidad para satisfacer necesidades y expectativas de los usuarios. Asimismo, asumir desde la Dirección General el impulso y la motivación de nuevos mecanismos para mejorar la satisfacción del usuario y su relación con éste. Siempre bajo el principio de eficiencia, efectividad y calidad, creando sinergia entre el ciudadano y la corporación.

2. Misión

La Corporación Autónoma Regional del Quindío, atendiendo las disposiciones legales y bajo los principios de eficacia, integridad, participación y articulación, tiene la misión de ejecutar acciones de gestión integral de los recursos naturales y el ambiente en el departamento del Quindío, en procura de lograr la satisfacción de las necesidades de la sociedad y el derecho a disfrutar de un ambiente sano.

3. Visión

En el año 2031 la Corporación Autónoma Regional del Quindío será una entidad reconocida a nivel regional y nacional por su eficacia y responsabilidad en la administración integral del ambiente y los recursos naturales de su jurisdicción, gracias al compromiso, conocimiento y experticia de sus funcionarios, a la participación, la gobernanza y la articulación institucional y sectorial, que posibiliten el desarrollo humano sostenible, conservando la base natural que lo sustenta.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

4. Objetivos

La Política institucional de servicio al ciudadano tendrá los siguientes objetivos:

- Fomentar el fortalecimiento institucional de todas las dependencias de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, mediante la expedición de lineamientos y acciones de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan.
- Incentivar el acercamiento de la corporación hacia la ciudadanía por medio de estrategias y programas de la Corporación Autónoma Regional del Quindío.
- Desarrollar atributos de servicio para que las subdirecciones y oficinas de la corporación brinden un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, que permita a la ciudadanía satisfacer sus necesidades y mejorar su calidad de vida.

5. Líneas estratégicas

Para cumplir con los objetivos de la Política institucional de servicio al ciudadano se contemplan las siguientes líneas estratégicas, en el marco de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública:

5.1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía

La corporación desarrollará estrategias de sensibilización y capacitación hacia la ciudadanía, como garantes de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

5.2. Infraestructura y personal para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada

La corporación debe orientar su accionar para que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano tenga los siguientes atributos:

- **Accesible:** el espacio físico y los servicios que se prestan deben ser accesibles a todos, especialmente a los grupos más vulnerables sin discriminación, de acuerdo con la política, se debe enfocar en acciones que contemplen espacios físicos asequibles conforme lo establece de igual forma la NTC 6047 y al alcance de todos y todas.
- **Suficiente:** la infraestructura física y tecnológica debe estar en una cantidad adecuada al servicio, de acuerdo con los recursos humanos y físicos existentes.

5.3. Cualificación de los equipos de trabajo

En este sentido, la corporación debe homogeneizar el perfil de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía, fortalecer los modelos de gestión de calidad y control interno de todas las subdirecciones y áreas de trabajo en aras de brindar respuestas más claras, oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes, y desarrollar e implementar estrategias de comunicación y cualificación en materia de atención integral a la ciudadanía.

5.4. Articulación entre las subdirecciones y oficinas de la corporación

Esta estrategia busca dar respuesta oportuna, eficaz e integral a las solicitudes de la ciudadanía y grupos de valor, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las subdirecciones y oficinas, suprimir trámites, generar sinergias y optimizar los recursos públicos.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

5.5. Uso intensivo de tecnologías de información y conocimiento – TIC´s

La corporación avanzará en la construcción y fortalecimiento de las plataformas y herramientas tecnológicas e informáticas para brindar un servicio de calidad y con mayor cobertura.

5.6. Líneas estratégicas de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, Plan de Acción 2020-2023

5.6.1 Gestión ambiental integral, protección y manejo sostenible del patrimonio ambiental del departamento del Quindío.

5.6.2 Gestión administrativa con eficiencia, calidad, oportunidad y capacidad para satisfacer necesidades y expectativas de los usuarios.

6. Funciones de la política

La Política institucional de servicio al ciudadano tendrá las siguientes funciones:

- Coordinar la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano ambiental, de común acuerdo con las subdirecciones y oficinas de la Corporación Autónoma Regional del Quindío
- Coordinar la implementación del sistema de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, más cerca del ciudadano, herramienta establecida para la adecuada prestación de servicios a la ciudadanía por parte de la corporación.
- Coordinar el diseño e implementación del plan de acción de la Política institucional de servicio al ciudadano, de común acuerdo con las subdirecciones y oficinas de la Corporación Autónoma Regional del Quindío.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

- Apoyar la estrategia de gobierno en línea y cero papel de la corporación en la definición de acciones formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP.
- Establecer los estándares, indicadores y mecanismos de seguimiento para medir la función de servicio a la ciudadanía de la Corporación.
- Coordinar con la Oficina Asesora de Planeación de la Corporación Autónoma Regional del Quindío o con la subdirección u oficina que haga sus veces la implementación de mecanismos que conduzcan al mejoramiento de canales de atención no presencial a la ciudadanía, de acuerdo con lo señalado en la estrategia de gobierno en línea.

7. Órganos de dirección

La Política institucional de servicio al ciudadano será direccionada por la alta dirección de la corporación. La ejecución estará a cargo del proceso de Servicio al Cliente de la Corporación Autónoma Regional del Quindío o la subdirección u oficina que tenga competencia en alguna actividad. La evaluación y seguimiento corresponderá a la Oficina Asesora de Planeación en coordinación con la Oficina Asesora de Control Interno de la Corporación Autónoma Regional del Quindío. -

8. Finalidad y alcance de la política

El presente documento es una herramienta administrativa que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, códigos, normas y protocolos a utilizar por el personal elegido que desarrolla labores directas de servicio y atención al ciudadano tomando como marco de referencia el reconocimiento de los ciudadanos como pilar fundamental de la administración pública. La creación de la Política institucional está orientada a lograr una atención efectiva a satisfacer las necesidades y problemas de la ciudadanía sin justificaciones, actuaciones, operaciones y hechos administrativos que no estén encaminados al adecuado servicio, convirtiendo a la ciudadanía y los grupos de valor en la razón de ser y el centro de servicio de la Corporación Autónoma Regional del Quindío.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01	Página 12 de 61

- **Interno:** esta política será implementada en todos aquellos procesos con relación directa al ciudadano y transversalmente a toda la entidad. En especial a los procesos de comunicación estratégica y talento humano, como pilares en la convivencia institucional, ya que los funcionarios y/o servidores públicos son igualmente ciudadanos que deberán ser tratados como tal y exigidos de igual manera en el cumplimiento de sus deberes.
- **Externo:** la política será aplicada a la ciudadanía y grupos de valor que acuden diariamente a los puntos de servicio de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, o los mismos que opten por utilizar medios virtuales, telefónicos, entre otros.

9. Normatividad

En este capítulo se abordan todas las normas que constituyen el marco de los lineamientos de política pública en materia de servicio al ciudadano

9.1 Ámbito de aplicación

Está dirigido a todos los hombres y mujeres servidores públicos (funcionarios y contratistas) de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, toda vez que, por razón de sus cargos, funciones y/o actividades, constante o eventualmente interactúan con los ciudadanos, generando la necesidad de implementar estándares de relación y comportamiento.

La aplicación de la presente política institucional al ciudadano ambiental debe ser de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos de la entidad, sobre todo al momento de ofrecer los productos y/o servicios que se prestan.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

9.2 Alcance legal

Las normas e igualmente parámetros fijados en la presente política se ajustan a la normatividad legal vigente para la materia, entre las que se destacan:

- Constitución Política de Colombia de 1991:

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

Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Artículo 13. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...).

Artículo 74. “Toda persona tiene derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...).”

Artículo 78. Control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad.

Artículo 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...).

Artículo 83. Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas.

Artículo 88. La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (...).

Artículo 123. Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios.

Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento (...)

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

Artículo 270. “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados (...)”.

Artículo 365. Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

- **Leyes:**

Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

Ley 190 de 1995. Artículo 58º. Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.

Ley 489 de 1998. En su Artículo 4º consagra las Finalidades de la función administrativa, determinando que la misma busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política.

Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general.

Ley 527 de 1999. Acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales

Ley 594 del 2000. Ley de Archivos. Establece como fin esencial de los archivos la facilitación de la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten.

Ley 850 de 2003. Ley de veedurías ciudadanas. Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

Ley 872 de 2003. Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo al artículo 1°, se crea *“como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades”*.

Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1091 de 2006: Por medio de la cual se reconoce al colombiano y Colombiana de Oro (mayor de 65 años); en su artículo 9° establece que *“Todas las entidades estatales y privadas que presten servicios al público deberán tener un lugar o ventanillas de preferencia para atender a los beneficiarios de esta ley. Además, en todas las ventanillas restantes se les dará preferencia”*

Ley 1145 de 2007. Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones

Ley 1171 de 2007. Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores y señala requerimientos a las entidades públicas para la prestación de servicios.

Ley 1266 de 2008. Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales.

Ley 1275 de 2009. Por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones

Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, estableció en su artículo 5° numeral 6°, *“Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado*

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política”, así mismo en el artículo 7° se indicó los deberes de las autoridades en la atención al público.

Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción). Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Establece la obligatoriedad de elaborar un plan anticorrupción y de atención al ciudadano y de tener una dependencia encargada de recibir y tramitar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Ley 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Ley 2052 de 2020. Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel Nacional y Territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

- **Decretos**

Decreto 2150 de 1995. Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

Decreto 2232 de 1995. Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos

Decreto 1599 de 2005, modificado por el decreto 943 de 2014, Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2005. Proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo; el propósito esencial del MECI es orientar a las entidades hacia el cumplimiento de sus objetivos y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado.

Decreto 2623 de 2009. Estableció la creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC) y la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano como un cuerpo colegiado responsable de “ejercer la coordinación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”. Este sistema es un conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas, encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública

Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 2641 de 2012. Adopta los estándares mínimos de gestión de peticiones, que incorpora el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Decreto 2482 de 2012: Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

Decreto 2693 de 2012. Se definen los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea.

Decreto 2573 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos Generales de la Estrategia Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones

Decreto 124 de 2016: "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Decreto 1166 de 2016. Por el cual se regula la presentación, radicación y trámite de peticiones verbales

- **Directivas**

Directiva 002 de 2002. La formulación de proyectos informáticos y de comunicaciones obliga a las Entidades Públicas a generar una página Web para consulta ciudadana.

- **Conpes**

Conpes 3649 de 2010. Establece los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

Conpes 3650 de 2010. Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.

Conpes 3785 de 2013. Establece las directrices generales para la implementación de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el Proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

10. Diagnóstico

10.1. Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”

El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 dentro de sus pactos transversales, tiene como meta el pacto por una gestión pública efectiva, y en este el presidente Iván Duque expresa: “Vamos a hacer más efectiva la Administración Pública, al contar con instituciones más modernas y cercanas al ciudadano, a optimizar la asignación del presupuesto público, a reenfocar el gasto y a generar valor a partir del patrimonio y los activos del Estado para mejorar la calidad de vida de los colombianos y alcanzar el desarrollo económico y social del país”.

Colombia debe mejorar la eficiencia del Estado y de la gestión pública para lograr resultados estratégicos en la calidad de vida de sus ciudadanos y en el desarrollo económico del país en el mediano y largo plazo. Sin dicha transformación, de nada servirá contar con buenos planes y diseños, pues estos no podrán ser implementados, y el Estado no conseguirá proveer los bienes y servicios públicos que los colombianos necesitan. Para ello se requiere una transformación de la administración pública que permita superar las barreras institucionales que existen actualmente, las cuales impiden mejorar la productividad del sector público. Esto implica lograr una institucionalidad pública efectiva y mejorar el desempeño de los sectores e instituciones en términos de eficiencia y eficacia, al eliminar las duplicidades y la colisión de funciones y competencias, favorecer la coordinación y reformular el rol del Estado como agente regulador. Además, se debe optimizar la productividad del servidor público, consolidando la profesionalización del empleo, la formación en asuntos públicos y el sentido de pertenencia y orgullo hacia lo público.

Llevar a la realidad las iniciativas del Pacto por una Gestión Pública Efectiva permitirá a la administración orientar su gestión al servicio de los ciudadanos, y presentar resultados sustentados en el compromiso colectivo del desarrollo del país en todos los niveles de Gobierno, a través de la alineación de políticas nacionales y subnacionales, en torno al Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad.

En este proceso se genera un diagnóstico el cual deja plasmado la existencia de duplicidad de funciones dentro de las instituciones públicas y la falta de coordinación entre ellas; el gasto público no se orienta a resultados claros sino hacia la operación del

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

Gobierno, lo que afecta la inversión pública y limita el desarrollo económico y social del país; y por último y no menos importante se diagnostica que no existe una política de formación profesional, ética con integridad y liderazgo para servidores públicos y por ende se generan diferencias importantes entre la formación y el desempeño de los servidores del nivel nacional y territorial.

Así pues, el gobierno nacional establece unos objetivos que discrimina de la siguiente forma:

1. Mejorar la eficiencia y la productividad en la gestión y las capacidades de las entidades públicas.
2. Fortalecer los instrumentos para la asignación estratégica y responsable del gasto público, orientando cada peso a resultados concretos.
3. Vamos a formar servidores públicos comprometidos, cualificados y productivos. Cada tarea será realizada bajo principios de ética e integridad.

Con ello el gobierno nacional se traza una visión a 2030 en donde establece que el Estado colombiano será más productivo, efectivo y cercano al ciudadano. Se producirán sinergias entre todos los niveles de gobierno impactando positivamente la vida de los colombianos. Habrá mayor responsabilidad del gasto público; los servidores públicos estarán preparados, practicarán la ética en cada acto y estarán orgullosos de hacer parte de la administración pública.

10.2. Servicio al Cliente inmerso en el plan de acción de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, vigencia 2020-2023 "Protegiendo el patrimonio ambiental y más cerca del ciudadano".

En su línea estratégica gestión administrativa con eficiencia, calidad, oportunidad y capacidad para satisfacer necesidades y expectativas de los usuarios, programa No. 8 fortalecimiento de la gestión y dirección de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, dentro del proyecto No. 25. Fortalecimiento de la gestión administrativa de la corporación, que a su vez está articulado con el Plan de gestión ambiental regional: PGAR 2020-2039, departamento del Quindío, cuenca hidrográfica río La Vieja, línea estratégica: 5. Cultura ambiental, participación e información, programa: 7. Educación ambiental, participación e información, el cual tiene dentro de sus metas diseñar la estrategia interinstitucional y comunitaria para el control y vigilancia del uso y manejo de los recursos naturales y el ambiente del departamento del Quindío. Implementar la estrategia interinstitucional y comunitaria para el control y vigilancia del uso y manejo de

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

los recursos naturales y el ambiente del departamento del Quindío y actualizar información para trámites ambientales y de monitoreo de recursos naturales, en las bases de datos y articulada al Sistema de Información Geográfico del Quindío SIG-Quindío.

Teniendo en cuenta lo anterior se hace necesario fortalecer la gestión del proceso de servicio al cliente, para cumplir con los objetivos de la administración definidos por el director general sobre la protección del patrimonio ambiental y enfoque de servicio al cliente, resumidos en la siguiente frase: “eficiente en el quehacer institucional y oportuna en el servicio al ciudadano”.

Dentro de los objetivos que la Corporación Autónoma Regional del Quindío, propone para el periodo 2020-2023, se plantean las líneas estratégicas que pretende, la descongestión administrativa; la mejora continua en sus procesos; la implementación de estrategias innovadoras de comunicación; la atención integral a los usuarios y la seguridad técnica y jurídica a las partes interesadas, aumentar la eficiencia en la prestación de servicios, satisfacer necesidades y expectativas de los usuarios y restaurar la imagen institucional.

Se espera que al final del periodo, se cuente con una corporación fortalecida en sus sistemas, instancias y procesos; mejorar la presencia institucional en todos los municipios del área de jurisdicción aumentando la sinergia y cooperación en gestión ambiental con los entes territoriales, acercar la entidad al ciudadano, haciendo más sencillo el desarrollo de trámites ambientales y demás procedimientos administrativos, mejorar el desempeño administrativo y por tanto la evaluación externa e interna.

Con lo anterior, la entidad pretende establecer e implementar acciones operativas que aporten a mejorar paulatinamente la relación de la corporación con cada uno de los actores o partes interesadas, tanto proveedores como demandantes de productos y servicios. Así pues, su propósito es acercar la Corporación Autónoma Regional del Quindío, a sus usuarios y hacer más eficiente su desempeño institucional, traducándose en una mejor calificación del sector ambiente y desarrollo sostenible.

11. Conformación

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01



La ciudadanía: es la razón de ser de la Corporación Autónoma regional del Quindío, las personas en general y los grupos de valor son el centro del servicio.

La Administración pública: está compuesta por todas las subdirecciones y jefaturas de la corporación, y por los servidores públicos.

El sistema CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL QUINDÍO, más cerca del ciudadano: es un ejercicio de sinergia permanente en el que se desarrollan operaciones de trámites y servicios para garantizar los fines esenciales de la corporación y en particular la satisfacción de los intereses de la ciudadanía y grupos de valor, el sistema incluye los estándares de servicio, parámetros mínimos que permiten comparar lo que la corporación tiene definido como servicio y sus atributos, de tal forma que los cuellos de botella existentes entre los mencionados y la CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO, a través de acciones concretas se eliminen para ofrecer servicios de alta calidad. Estos estándares contienen procesos, procedimientos, guías, protocolos y acciones en aras de prestar un servicio cálido y digno a la ciudadanía.

La gestión del talento humano para el servicio a la ciudadanía: todos los servidores públicos de la corporación generan un impacto en la ciudadanía, lo cual hace más relevante cada uno de los roles que ellos desempeñan. En tal sentido, el talento humano constituye un componente fundamental para la gestión y el servicio a la

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01	Página 24 de 61

ciudadanía, ya que son ellos los que facilitan a los ciudadanos y grupos de valor el acceso a sus derechos.

11.1. Principios de la gestión de servicio a la ciudadanía

La CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO, estará orientada y soportada en los siguientes principios, los cuales se encuentran adoptados en la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública y en la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano (Conpes 3785):

- **La ciudadanía como razón de ser:** es el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón de ser de la administración pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la política pública a implementarse, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificados (as) y/o encaminados (as) a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.
- **Respeto:** se considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
- **Transparencia:** es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo limpio y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.
- **Equidad:** está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.
- **Colaboración armónica:** es el trabajo conjunto y coordinado entre la corporación, los particulares que ejerzan funciones públicas y la

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01	Página 25 de 61

ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones articuladas en materia de información, infraestructura, capacidades técnicas, tecnológicas y/o humanas.

- **Enfoque territorial:** las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales. Pensar el sistema de servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente.
- **Consistencia:** en todos los puntos de atención a la ciudadanía de la corporación, para efectos de sus actividades de atención al público, todo usuario recibirá la misma información de todos los servidores públicos que lo atiendan en relación con su solicitud.
- **Accesibilidad:** la corporación propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
- **Calidad:** la corporación adoptará estándares de excelencia para la atención a la ciudadanía, privilegiando la comunicación a través de un lenguaje claro y comprensible.
- **Efectividad:** los procesos y procedimientos de la corporación deben ser ágiles, disminuyendo costos y cargas innecesarias, deben permitir que el ciudadano reciba una atención rápida, oportuna, que solucione sus inquietudes y necesidades.

11.2. Ciclo del servicio - momentos de verdad

Establece la confrontación para sugerir que el (la) ciudadano (a) con el personal que le presta el servicio se ponen en contacto en muchos episodios críticos, y que el usuario se forma una impresión acerca de la calidad del servicio en dichos encuentros y marcan eventos clave de satisfacción o insatisfacción frente a la entidad. Entre ellos cabe señalar: el saludo y presentación personal del servidor, su actitud, el aseo de las instalaciones, la disposición de los elementos en el espacio de atención, el estado y organización del servicio en el módulo, la ventanilla, mostrador, oficina y/o cualquier lugar donde se preste el servicio, la prontitud y calidez en la atención, la precisión de la

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

información, la facilidad de uso del equipo, la solución de los problemas, el tiempo de atención, la clase y calidad de los documentos entregados a la ciudadanía, el medio ambiente físico (temperatura, ruidos, iluminación, estado de los pisos, etc.).

A medida que los ciudadanos (as) experimentan los momentos de verdad se desarrolla el ciclo del servicio. Cada evento en este ciclo de atención constituye un momento de verdad, el cual debe ser valorado cuidadosamente para no fallar.

11.3. Atributos del buen servicio

Para que el servicio brindado al ciudadano sea realmente de calidad, debe contar con las siguientes características o atributos:

- **Cálido y amable:** brindar a ciudadanos y ciudadanas el servicio solicitado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana, denotando su importancia con un correcto y adecuado trato.
- **Rápido:** el servicio debe ser ágil, eficiente y con calidez en el tiempo establecido y en el momento solicitado.
- **Respetuoso y humano:** es el servicio imparcial, igualitario y digno que se debe proporcionar a los ciudadanos y ciudadanas, reconociendo como ser humano en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.
- **Efectivo:** el servicio debe responder a las necesidades, solicitudes y expectativas de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.
- **Confiable:** el servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

11.4. Derechos y deberes de los ciudadanos y de los servidores públicos en relación con el servicio al ciudadano

11.4.1 Derechos del ciudadano

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado,

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01	Página 27 de 61

así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

- Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico 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 que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por 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 humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad 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.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Recibir en todo momento información sobre el inicio de actuaciones administrativas y/o aplicación de medidas sancionatorias generadas por el inadecuado desarrollo de actividades económicas.
- Cualquier otro que le reconozca la constitución y las leyes.

11.4.2 Deberes del ciudadano

- Acatar la constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01	Página 28 de 61

sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Ejercer un trato respetuoso con los servidores públicos.
- El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la corporación como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero, podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Mantener actualizada su información de contacto

11.4.3 Derechos de los servidores públicos

- Recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.
- Recibir tratamiento cortés con arreglo a los principios básicos de las relaciones humanas.
- Los derechos consagrados en la constitución, los tratados internacionales ratificados por el Congreso de la República, las leyes, los decretos, los acuerdos, los reglamentos y manuales de funciones, las convenciones colectivas y los contratos de trabajo.

11.4.4 Deberes de los servidores públicos

De conformidad con la Ley 1437 de 2011 se establece:

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01	Página 29 de 61

- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Todos los demás que señalen la constitución, la ley y los reglamentos.

11.4.5 Deber de información al público

Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica que disponga, sobre los siguientes aspectos:

- Las normas básicas que determinan su competencia.
- Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
- Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
- Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
- Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
- Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01	Página 30 de 61

- La dependencia, y el cargo o nombre del servidor o servidora a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
- Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.

11.5. Estructura

La Corporación Autónoma Regional del Quindío implementará el sistema CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL QUINDIO, más cerca del ciudadano, el cual estará orientado a mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, por medio de la aplicación de protocolos y herramientas que permitan una atención efectiva y con calidez.

11.6. Canales de atención al ciudadano

Los canales de atención son los medios y espacios con los cuales los ciudadanos pueden 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.

Los canales de atención que tiene la corporación en el Sistema de atención al ciudadano son: de manera verbal o escrita mediante el uso de canales de comunicación tales como, contacto telefónico o atención personalizada, radicación de correspondencia, registro de petición en portal web institucional www.crq.gov.co, comunicación digital al buzón de correo electrónico

Con el propósito de garantizar la efectiva prestación del servicio, el acceso de los ciudadanos a la información y los derechos que les asisten, la Corporación Autónoma Regional del Quindío tiene a su disposición los siguientes canales de recepción y atención al ciudadano:

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

11.6.1. Atención presencial

El canal presencial incorpora la perspectiva territorial, por lo cual su organización estará orientada desde las necesidades territoriales de servicio y la infraestructura con que cuenta el Sistema CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL QUINDÍO, más cerca del ciudadano, para brindar los servicios que requiere la ciudadanía. Por tanto, la corporación reconocerá las necesidades de servicio, las necesidades de cobertura y trazará el plan de mejoramiento y adecuación del canal presencial, el cual debe articularse con los puntos de atención cuando sea necesario.

Se tendrán en cuenta la localización de los puntos de atención, la movilidad, los tiempos de desplazamiento y los horarios de atención, para mejorar el acceso a los servicios.

Los actores del servicio que implementen puntos de servicio presencial, deberán instalarse a través de este canal así:

- **Centro administrativo CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO.** Sistema integrado de servicios, donde se realizan bajo un mismo techo multiplicidad de trámites diarios y se suministra información de bienes y servicios de la Corporación Autónoma Regional del Quindío. Para asegurar un servicio más efectivo, óptimo y oportuno, resulta necesaria la presencia de actores de servicio de alto impacto y/o que más demanda tengan por parte de la ciudadanía, abasteciéndose de los servidores necesarios para una atención adecuada y de calidad ante la demanda del servicio.
- **Unidades de gestión ambiental - UGA.** Unidades de gestión y servicio ambiental que dependen del centro administrativo y que se fundamentan en la concreción de acciones puntuales que lidera la corporación para satisfacer las necesidades de la población rural y urbana de los municipios y así generar el acercamiento entre el ciudadano y los grupos de valor con la corporación.
- **Unidad de reacción inmediata – URIA.** Unidades de reacción inmediata que dependen del centro administrativo y que se fundamentan en la atención inmediata de las denuncias interpuestas por los ciudadanos que evidencian afectaciones al patrimonio ambiental; su deber es atenderlas de forma inmediata para evitar el daño ambiental.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01	Página 32 de 61

- **Punto especializado de servicio de recaudo.** Ventanilla de pago de impuestos, tasas y contribuciones a la corporación, la cual se encuentra instalada en la Subdirección Administrativa y Financiera de la misma.
- **Centro de la guadua.** Es un ecosistema representativo de un guadual natural, en donde se puede investigar, estudiar, aprender y recrearse.
- **CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO, más cerca de ti.** Es la estrategia de atención móvil que articula a las diferentes subdirecciones de la entidad para la prestación de un servicio integral en el ámbito local, donde se ofrece a la ciudadanía información y acceso a trámites, prestando un servicio más amable y efectivo, en diferentes zonas del departamento, a través de la realización de ferias de servicio a la ciudadanía.

Los actores del servicio deberán estar conectados con la línea de servicio a la ciudadanía de la CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO, único medio telefónico central de carácter oficial para que la ciudadanía obtenga información como:

- I. Información de localización: dirección, teléfonos, fax, página web, director, subdirector o jefe de oficina, misión de la entidad, visión, funciones, sedes de servicio a la ciudadanía, horario de atención.
- II. Información sobre servicios: servicios que presta cada entidad, trámites, requisitos para adelantar los trámites, costos, tiempo estimado de respuesta.
- III. Eventos, campañas y noticias de la corporación: información que la corporación remite con relación a eventos y campañas que adelanta.
- IV. Situaciones ciudadanas: explicación a la ciudadanía sobre cómo proceder en eventos que puedan ocurrir en temas que necesiten atención. Por ejemplo: caída de un árbol, presencia de abejas, etc.
- V. Preguntas más frecuentes: respuestas rápidas a preguntas más frecuentes que hace la ciudadanía sobre temas de competencia de la corporación.

La fuente principal de información de la línea de servicio a la ciudadanía, de los informadores de los puntos presenciales del sistema CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL QUINDÍO, más cerca al ciudadano y del portal web de la institución www.crq.gov.co es el Sistema Único de Información de trámites – SUIT.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

11.6.2. Atención telefónica

Este canal de atención es responsabilidad de todas las dependencias de la CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO, ya que todas tienen asignada una extensión telefónica, a través de este es posible la interacción en tiempo real entre el servidor y nuestro ciudadano con redes de telefonía fija y está conformado por el teléfono fijo de la entidad, conmutador, teléfonos directos.

La atención telefónica inicia al momento en el que se recibe y se contesta la llamada sin dejar que suene en repetidas ocasiones, ahí se abre el canal de diálogo entre los ciudadanos, usuarios, compañeros, entidades de control, sociedad en general y la entidad.

Por medio de este canal serán atendidas las llamadas realizadas por los ciudadanos, a través de este se solicita información, realiza consultas o interponen las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Esto con el fin, que el ciudadano no tenga la necesidad de trasladarse al punto de atención, sino pueda acceder a nuestros servicios que son competencia de la Corporación Autónoma Regional del Quindío a través de nuestro canal telefónico así:

- Conmutador: (7) 7460600
- Horario de atención de 7:30 a. m. 12 m – de 2:00 p. m. a 6:00 p. m. de lunes a jueves, viernes de 7:30 a. m. 12 m – de 2:00 p. m. 4:00 p. m.

11.6.3. Atención virtual

A través de un portal de internet se ofrecerán trámites y servicios, permitiéndole a la ciudadanía en general, empresas y entidades, obtener información oportuna y actualizada sobre trámites, servicios y puntos de atención de la corporación, en un solo sitio web, de forma sencilla, segura y confiable.

Este portal denominado **CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DEL QUINDIO, MÁS CERCA DEL CIUDADANO VIRTUAL** cuenta con mecanismos de interacción y utilizará tecnologías de la información y las comunicaciones, basado en estándares de gobierno en línea, en articulación con las demás herramientas virtuales que lo complementan, como son:

- **Portal web de la corporación:** sitio web oficial de la corporación, que debe publicar información de interés para la ciudadanía, relacionada con su historia, misión y visión, realizando recorridos a través de galerías

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

fotográficas y videos, facilitando el acceso a servicios y realización de trámites.

- Guía de trámites y servicios:** es el Sistema Único de Información de Trámites de la corporación de carácter oficial, que lo acerca a la ciudadanía. Orienta acerca de los requisitos, sitios y horarios de atención para la realización de trámites y la prestación de servicios de la corporación. Los actores del servicio deberán actualizar periódicamente la totalidad de los trámites, servicios, programas, campañas, eventos y novedades de la prestación del servicio y de atención a la ciudadanía. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Sistema Único de Información de Trámites establecido por la Ley 962 de 2005 y el Decreto 019 de 2012, cuando haya lugar.
- Sistema de Información Geográfico del Quindío:** es el Sistema de información oficial, que genera información localizada y georreferenciada de cualquier dirección en el departamento del Quindío, muestra información básica de puntos de atención y sitios de interés de la región.
- Atención por correos electrónicos:** con el propósito de brindar información y de atender las peticiones de los usuarios CAR, la corporación cuenta con medios electrónicos disponibles de forma permanente.

Con el propósito de brindar información y de atender las peticiones de los usuarios CAR, la corporación cuenta con los siguientes medios electrónicos disponibles de forma permanente, a saber:

- Diligenciando un formulario de contáctenos; enviando un correo electrónico a través de: servicioalcliente@crq.gov.co
- Chat ambiental con horario de atención de 7:30 a. m. 12 m – de 2:00 p. m. a 6:00 p. m. de lunes a jueves; viernes de 7:30 a. m. 12 m – de 2:00 p. m. 4:00 p. m.

12. Protocolos de servicio

Todos los colaboradores de la Corporación Autónoma Regional del Quindío deben estar comprometidos en reconocer los derechos y generar confianza a la ciudadanía al garantizar la atención integral aplicando los siguientes criterios:

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01	Página 35 de 61

12.1 Pautas generales para todos los canales

- ✓ Orientar con claridad y de fondo.
- ✓ Conocer los trámites y servicios que presta la entidad.
- ✓ Brindar siempre una atención consistente y de buena calidad.
- ✓ Incrementar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- ✓ Mejorar la imagen pública de la entidad frente a los ciudadanos.
- ✓ Aumentar la eficiencia en el uso de recursos de la entidad para la gestión de los servicios a los ciudadanos.
- ✓ Reducir los tiempos requeridos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- ✓ Ofrecer a los ciudadanos mayores oportunidades de acceso a los servicios.
- ✓ Facilitar la conveniencia y el uso de los trámites y servicios prestados por la entidad.
- ✓ Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades en la atención al ciudadano.
- ✓ No saque conclusiones precipitadas: evite sacar conclusiones de lo que cree va a decir el interlocutor y no intente finalizar sus propias frases mentalmente.
- ✓ No interrumpa: una pausa, aunque sea larga, no significa que su interlocutor haya dicho todo.
- ✓ Ningún funcionario 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.

Cuando se presenten situaciones donde los ciudadanos llegan inconformes, confundidos, ofuscados, a veces por desinformación y/o confusión en la misma, no siempre se les puede dar toda la información que estos requieran ya que puede tratarse de información clasificada y reservada, una solicitud de acceso a la información pública sólo puede ser denegada cuando la información sea clasificada de acuerdo a la ley o la constitución.

En los casos anteriormente mencionados, se sugieren las siguientes pautas de actuación:

- ✓ Conserve una actitud tranquila y amigable, no se muestre agresivo verbalmente ni con los gestos, ni con la postura corporal.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

- ✓ Preste atención a las necesidades de los usuarios, no lo interrumpa, ni entable una discusión con él.
- ✓ No tome la situación como algo personal.
- ✓ Utilice un tono de voz adecuado.
- ✓ Utilice frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que entienda la situación y el malestar del ciudadano.
- ✓ Ofrezca soluciones de acuerdo a la capacidad operativa de la entidad, comprométase sólo con lo que se pueda cumplir.
- ✓ Si el problema persiste con otro ciudadano, reporte al jefe inmediato para dar una solución definitiva.

Referente al lenguaje ya sea verbal y/o escrito, el servidor público debe ser:

- ✓ Respetuoso, claro y sencillo; es importante evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
- ✓ Mantenga la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- ✓ Obvie el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ✓ 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.
- ✓ Retroalimentar el comportamiento del ciudadano: Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.

12.1.1 Protocolos de atención presencial

El protocolo está dirigido a todo el personal que realiza atención presencial y que represente contacto directo con la ciudadanía, cualquiera que sea el cargo, forma de vinculación y rol desempeñado.

- **Pautas generales**

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01	Página 37 de 61

- ✓ **Horario:** cumpla estrictamente el horario de trabajo, preséntese en el punto de atención 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para verificar que esté limpio el puesto de trabajo y sus respectivos equipos, prepararlos para la atención y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- ✓ **Expresión facial:** la expresión facial es lo principal, el lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés y no agresivo, con el rostro se revelan pensamientos, sentimientos, emociones y actitudes, esto puede generar interpretaciones por parte de los usuarios.
- ✓ **Voz y lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible, es importante tener en cuenta que el tono de voz constituye el 38 % del lenguaje, y de hacerlo por medio de teléfono el tono de voz ocupa el 86 %.
- ✓ **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.
- ✓ **Dotación:** es importante para el personal conocer la dotación de las instalaciones, ubicación e identificación de módulos, ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, etc. De igual forma, estar enterados de los procedimientos para atención de emergencias. Si la entidad tiene más sedes en la ciudad, conviene tener claro dónde puede ubicar más información sobre éstas, cuando un ciudadano lo requiera.
- ✓ **Imagen:** porte el vestuario corporativo usando los lineamientos institucionales como imagen de presentación personal en su punto de atención, tenga en cuenta el uso de prendas de vestir adecuadas para el escenario laboral, el uso de escotes, jeans rotos, minifaldas, uñas o accesorios llamativos, camisetas de equipos deportivos y tenis, pueden no ser las adecuadas para la confiabilidad que se transmite al interactuar con la ciudadanía.

- **ROLES GENERALES PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL**

El ciudadano(a) por lo general no tiene contacto con los mandos superiores ni con los jefes, pero espera lo mejor del servidor(a) que los atiende, ya que representa para ellos la entidad. En ocasiones, un ciudadano(a) puede tener que interactuar con varias personas antes de encontrar al servidor(a) adecuado, y como la calidad viene

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

determinada por la conducta y actitudes de las atenciones individuales, esa cadena de contactos debe ser satisfactoria. De manera general compete a todos los servidores y servidoras públicos el rol del servicio enfocado en los siguientes aspectos:

- ✓ Reacción oportuna ante los problemas del ciudadano(a).
- ✓ Focalización de las actividades hacia el ciudadano(a).
- ✓ Actitud en la prestación de servicio.
- ✓ Cumplimiento de los compromisos adquiridos con el ciudadano(a).
- ✓ Compromiso para realizar los procesos y funciones con estándares de alta calidad.
- ✓ Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente y desaprender para adquirir nuevos saberes sin renunciar a los conocimientos adquiridos.
- ✓ Mejoramiento continuo de los procedimientos relacionados con el ciudadano(a).
- ✓ Fomentar un buen clima laboral con el fin de favorecer al ciudadano(a).
- ✓ Brindar información completa, precisa y oportuna.
- ✓ Desarrollar procesos de autocontrol como responsabilidad individual y colectiva.

- **Rol orientador o anfitrión**

En el ciclo de servicio de la atención presencial, los ciudadanos(as) interactúan como primer punto de contacto con el vigilante o personal de orientación o anfitrión; por lo anterior, los tips o recomendaciones adicionales para estos roles se deben aplicar de manera consecutiva y escalonada en las diferentes áreas del centro de atención (en el ingreso al punto de atención, en las filas, en la recepción o información, en los módulos de asignación de turnos y en salas de espera), con el fin de no abandonar a la ciudadanía y de estar informando sobre las condiciones y marcha del servicio.

Tenga en cuenta que para el rol de orientador(a), las actividades y recomendaciones se deben realizar con el fin de orientar y acompañar a la ciudadanía mientras permanece en el punto de atención y lleva a cabo todos sus trámites y servicios.

Si ha sido asignado a este rol tenga en cuenta:

- ✓ Salude amablemente diciendo: “¡Bienvenido/a!” “¿En qué le puedo servir?”.
- ✓ Identifique cuál es el objeto o necesidad de la visita indagando y escuchando atentamente para así poder brindar una orientación correcta.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01	Página 39 de 61

- ✓ Al establecer el requerimiento o necesidad del ciudadano(a) y para concluir la orientación, indíquelo diciendo: “por favor, diríjase a...”.
- ✓ Suministre información actualizada, integral y comprensible al ciudadano(a), basándose en la Guía de Trámites y Servicios; informe sobre requisitos para los trámites o servicios, normatividad, las formas de presentar la solicitud o requerimiento, la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- ✓ Verifique que el ciudadano o ciudadana, cumpla con los requisitos necesarios para realizar su trámite, esto se denomina como filtro, evita pérdidas de tiempo y contratiempos a la ciudadanía y servidores.
- ✓ En caso de que la persona no traiga los documentos solicitados para la realización de su trámite, explíquelo minuciosamente qué le falta e invítelo a regresar cuando tenga la documentación completa.
- ✓ Existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, por eso debe conocer muy bien el portafolio de servicios del punto para ofrecerle la opción.
- ✓ Oriente al ciudadano(a) hacia el módulo, ventanilla o fila a la que debe dirigirse.
- ✓ Brinde asesoría a la ciudadanía ofreciéndole la opción de los quioscos y medios de autoconsulta, medios virtuales de servicio al ciudadano(a) y medios alternativos de recaudo y pago de obligaciones, estos servicios son una alternativa para facilitar el acceso a la información y la realización de trámites.
- ✓ Identifique y acompañe a las personas con discapacidad o necesidades especiales para garantizarles la atención prioritaria y preferencial.

- **Rol guardias de seguridad y vigilancia**

De acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada encargada de ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada, en el país, se establece que estos servicios tienen como finalidad: prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o bienes que tengan a su cargo. Por esto, es preciso reconocer la importancia del equipo de vigilancia en el proceso de servicio, al ser el primer contacto con la comunidad en su ingreso a cualquier punto; es necesario contar con su disposición, para que una vez verificada la labor de seguridad se dirija a las personas al punto de información, para que allí se les brinde la atención requerida.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01	Página 40 de 61

- ✓ Tenga en cuenta que su labor garantiza la seguridad del punto de atención, de las personas, los bienes y servicios, por lo cual debe seguir estrictamente los lineamientos y procedimientos del dispositivo de seguridad. Generalmente las personas acuden en primera instancia al personal de vigilancia cuando llegan a un punto de servicio, oriente y direcciona hacia el anfitrión sin descuidar la seguridad.
- ✓ Por ser el primer contacto en el ciclo de servicio debe en primer lugar facilitar el ingreso al punto de atención. Si es el caso de puertas que se mantienen cerradas, ábralas para que el ciudadano ingrese.
- ✓ Salude de manera cordial y con respeto al ciudadano. Buenos días/tardes señor / señora, “Bienvenido/a...”.
- ✓ Es primordial en la revisión de maletines, paquetes o demás objetos personales, informar de manera cordial y respetuosa a la ciudadanía sobre la necesidad de hacerlo para garantizar su propia seguridad y la de las demás personas.
- ✓ Mantenga contacto permanente tanto con la coordinación del punto como con el equipo de orientación e información, ellos darán a conocer las novedades y los acontecimientos diarios que se den en la operación.
- ✓ Para mejorar el desarrollo de su gestión tenga claro los roles de los integrantes del equipo de trabajo.

- **Rol servidor de la entidad**

El personal de ventanillas o módulos, son quienes interactúan con la ciudadanía, ya que aquí es donde se conocen las necesidades de los usuarios y se da solución oportuna y eficaz a la gestión de quienes acuden a un punto de atención, por esto el rol es clave y es necesario que tengamos en cuenta las siguientes acciones:

- ✓ Mantener contacto permanente tanto con la coordinación del punto como con el equipo de orientadores e informadores, ellos deben conocer las novedades y cambios que se den en la operación del servicio y quienes apoyan en el direccionamiento y filtro de requisitos.
- ✓ Identifique el portafolio de servicios del punto de atención, para saber a qué otros servicios puede tener acceso la ciudadanía.
- ✓ Conocer ampliamente los trámites y requisitos que se requieren para informar de manera eficaz y con calidez al ciudadano, como obtener los documentos para la realización de un trámite y/o para el acceso a un servicio.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01	Página 41 de 61

- ✓ Consulte y verifique con frecuencia la información que se utiliza en el Sistema CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL QUINDÍO, más cerca del ciudadano.
 - ✓ Identifique la inquietud, necesidad o requerimiento del ciudadano. Tenga en cuenta que pueden existir diferentes variables que interfieren y modifican las circunstancias de los casos expuestos.
 - ✓ Cada persona es diferente, por eso mantenga una actitud cordial, buena disposición, amable y cálida, facilite al ciudadano plantear su solicitud.
 - ✓ Oriente la conversación para lograr que la persona pueda reconstruir y aclarar su propia situación, utilice el parafraseo, haga preguntas sencillas para hacerle más fácil al ciudadano(a) la formulación de las preguntas.
- En el contacto inicial:
 - ✓ Salude amablemente mirando directamente a sus ojos: “Buenos días/tardes/noches”, “¿en qué le puedo servir?”.
 - ✓ Pregunte al ciudadano(a) su nombre y úselo para dirigirse a ellos, cuando menos una vez durante la atención, anteponiendo “señor” o “señora”.
 - ✓ En ningún momento es válido dirigirse al ciudadano(a) con diminutivos o expresiones que puedan incomodar o ser malinterpretadas de su parte. (“reinita, mamita, amor, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa,” etc.)
 - En el desarrollo del servicio:
 - ✓ Dedique el tiempo de forma exclusiva al ciudadano o ciudadana que está atendiendo, observe solo un usuario por turno y escúchelo(a) atentamente.
 - ✓ Hágale saber que usted está interesado(a) en conocer su necesidad, utilice frases como: “Entiendo lo que usted está solicitando.”.
 - ✓ Responda a las preguntas del ciudadano(a) y brinde toda la información que requiera de forma clara, precisa, cálida y con transparencia.
 - ✓ En caso de que la solicitud no pueda ser resuelta en ese punto de servicio, explique ampliamente del porqué debe dirigirse a otro punto orientando al ciudadano(a) de la manera más precisa. Si el punto al cual debe remitirse se encuentra ubicado en el mismo lugar, indíquele hacia dónde debe dirigirse, de ser posible transfiera el turno para el módulo o ventanilla y el trámite correspondiente.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01	Página 42 de 61

Si el sitio no se encuentra en la misma sede, escriba la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor(a) que lo atenderá.

- ✓ Si debe retirarse del puesto de trabajo, para realizar alguna gestión relacionada con la consulta del ciudadano(a), manténgalo informado(a) del porqué se retira y el tiempo aproximado que debe esperar, para que no sienta que se dejó a la deriva en este proceso. Al regresar se debe agradecer la espera.
- ✓ Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explique al ciudadano(a) la razón e informe la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará.

- En la finalización del servicio:

- ✓ Confirme con el ciudadano(a) si está clara la información o el trámite realizado.
- ✓ En caso de tareas pendientes, retroalimente al ciudadano(a) sobre los pasos que debe seguir para cumplirla.
- ✓ Pregunte al ciudadano(a): “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- ✓ Despídase de manera cordial llamándolo por su nombre e invitándolo(a) a visitarlo cuando considere necesario. Haga sentir al ciudadano que usted está dispuesto para atenderlo de la mejor manera siempre que utilice el servicio. En esta etapa es muy importante la despedida por cuanto es la última impresión que la persona se lleva de Usted, de la entidad y del producto entregado.
- ✓ Si la entidad lo tiene dispuesto, es recomendable saber su apreciación respecto a la calidad del servicio prestado.
- ✓ Si se presentó alguna dificultad para atender el requerimiento, escale a su jefe inmediato o instancia respectiva para dar solución en el menor tiempo posible.

- **Rol del coordinador del punto de atención.**

Con el fin de prestar y garantizar un adecuado servicio al ciudadano, a través del Sistema CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL QUINDÍO, más cerca del ciudadano.

- ✓ Coordine y administre la prestación del servicio a cargo de las entidades que hacen presencia en los puntos o ventanillas de atención y regule el funcionamiento y operación de éstas, para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

ciudadanas que alleguen a la CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO,

- ✓ Efectué el seguimiento y evaluación de los servicios, en coordinación con las subdirecciones y oficinas participantes en el mismo.
- ✓ Apoye las acciones relacionadas con la administración de los canales integrales de prestación de servicio a la ciudadanía.
- ✓ Responder por el correcto manejo de los recursos técnicos y logísticos, así como por la supervisión del personal asignado para el desarrollo de las funciones propias del punto de servicio asignado.
- ✓ Verifique la implementación de los correctivos tendientes a mejorar la prestación de los servicios con calidad en el punto de atención.
- ✓ Interactúe con la subdirección u oficina encargada, para registrar, responder (en los casos que sea de su competencia) y consultar los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, dentro del procedimiento establecido por el Sistema CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL QUINDÍO, más cerda del ciudadano.
- ✓ Realice seguimiento periódico a las conductas y comportamientos (competencias) de los servidores a su cargo.
- ✓ Participe en la elaboración de los informes administrativos, técnicos y estadísticos necesarios para medir la eficiencia y eficacia de los puntos de servicio.
- ✓ Reporte las novedades administrativas, arquitectónicas, tecnológicas, de servicio y de portafolio.

- **Rol del personal de soporte técnico del punto de atención.**

Con el objetivo de prestar un buen servicio al ciudadano, a través de los canales de atención:

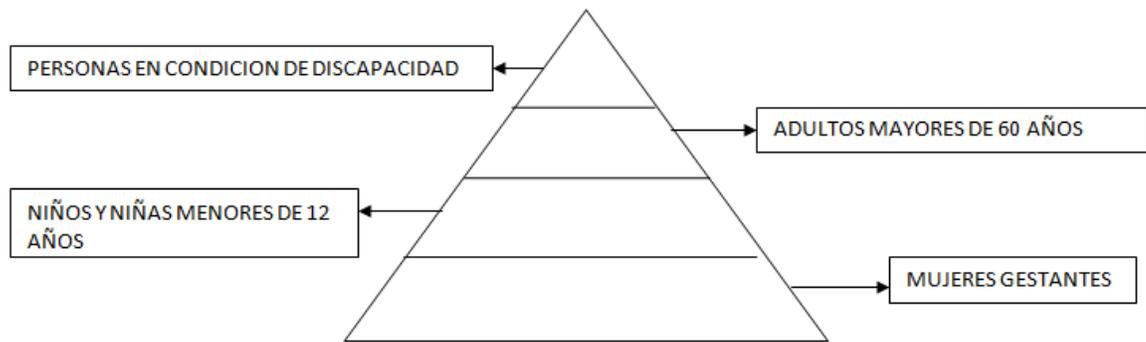
- ✓ Verifique el correcto funcionamiento de las páginas institucionales.
- ✓ Implemente el uso del sistema de turnos en las oficinas que brindan atención al ciudadano.
- ✓ Fomente la instalación de canales de comunicación de las oficinas presentes en los centros de atención.
- ✓ Desarrolle la rutina de mantenimiento de los centros de comunicaciones en los puntos de atención.
- ✓ Acompañe al personal de servicios generales en las labores de aseo de los centros de cómputo.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

13. Protocolos de atención con enfoque preferencial

De conformidad con el Decreto 19 de 2012 en su Artículo 13, que establece “Todas las entidades del estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público establecerán mecanismos de atención preferencial para infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública”.

Al ofrecer un servicio se debe brindar atención oportuna a personas de trato preferente; es decir aquellos que son más vulnerables o que tienen menos resistencia, por lo cual necesitan de ciertas facilidades en el servicio.



Brindar atención Inmediata al identificar a una persona de trato preferente, procura que no esperen turnos u otro mecanismo de espera y valida la edad del adulto mayor o niño (a) al solicitar su identificación, solo en casos específicos.

Atiende a las personas más vulnerables dando preferencia a mujeres antes que a hombre, por ejemplo:

- ❖ Una mujer discapacitada tiene preferencia antes que un hombre en la misma condición.
- ❖ Una mujer mayor discapacitada tiene prioridad antes que un joven en la misma condición.
- ❖ Un adulto mayor tiene prioridad antes que un niño o que una mujer embarazada.

Se define entonces brindar atención prioritaria a ciudadanos en situaciones anteriormente mencionadas:

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01	Página 45 de 61

- **Adultos mayores y mujeres embarazadas**, una vez ingresan a la sala de espera o a la entidad, el personal en servicio debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para su atención; así mismo, esa atención dentro de este grupo de ciudadanos/as se brinda por orden de llegada. Es de vital importancia manejar un lenguaje respetuoso sin uso de diminutivos.

- **Personas en condición de discapacidad**, apreciar a las personas como ciudadanos y/o ciudadanas, con los mismos derechos y deberes que los demás. Tener en cuenta que son aptas para otro tipo de actividades en las que no necesitan el sentido limitado. Actuar con respeto y sin posturas paternas. Nunca utilice términos como minusválido, inválido, lisiado o pobrecito, u otros que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad, no olvide presentar siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

- **Atención con infantes, niños, niñas y adolescentes**, estos ciudadanos pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés personal. Se debe escuchar atentamente y brindar un tratamiento reservado a la solicitud o trámite requerido, no mostrar algún tipo de duda, incredulidad o desconfianza sobre la solicitud o requerimiento; se les debe llamar por su nombre y no usar apelativos como “nene, chiquitín, mijito”, entre otros. Se les debe hablar claro en un lenguaje acorde con su edad.

13.1. Tipos de discapacidad

- **Discapacidad auditiva**

Hablar de forma clara y pausada articulando las palabras (sin exagerar) frente a la persona que presenta esta dificultad, evite taparse la boca o voltear la cara ya que esto les dificulta leer los labios. Es importante tener cuidado con el uso del lenguaje corporal, la utilización del contacto visual muestra su importancia a la persona con discapacidad. Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra solo a este, olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad.

- **Discapacidad visual**

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01	Página 46 de 61

Los ciudadanos y ciudadanas con ceguera encuentran una barrera frecuente en la orientación y movilidad, al realizar contacto preste atención a la persona, a pesar de que no puedan verlo, las personas ciegas o de baja visión perciben de donde procede la fuente de voz e identifican si mientras le habla usted mira en otra dirección, puede orientarlo usando palabras como “Al frente suyo está el documento o a su izquierda sobre la mesa encuentra el bolígrafo”, en el caso que la persona acepte o requiera ayuda para ser direccionado en el punto de servicio, tómelo con delicadeza de la mano y ubíquela en su hombro, recuerde que usted se vuelve su guía para desplazarse por el lugar, así que evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, es preferible caminar en línea recta y mientras lo hace es necesario darle indicaciones precisas, de forma que le permita ubicarse dentro del espacio, ejemplo: derecho aproximadamente a 3 metros, encontrará una columna, gire a la derecha y a 10 pasos puede encontrar el punto de atención; en caso que la persona esté acompañada por su perro guía, camine al lado opuesto de él, le describe el lugar y no distraiga al perro, cuando se entreguen documentos se debe informar con claridad cuáles son y en el caso que deba firmar alguno de estos, tome su mano y llévela hasta el punto donde debe firmar, si debe entregar dinero, indique el monto mencionando, primero los billetes y luego las monedas.

Discapacidad sensorial

Es necesario estar más alerta a la atención que debe prestar a la ciudadanía sordociega, pues las barreras en orientación y movilidad, y comunicación se perciben mucho más, 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, se debe esperar hasta que pueda atender, en caso que la persona esté con un acompañante, es importante atender a las indicaciones sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse y si la persona usa audífono, diríjase a ella vocalizando correctamente.

Discapacidad física

Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia, mínima de un metro, para desplazarse dentro del lugar antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma, se debe sujetar la silla con las dos manos y desde la parte de atrás, si tiene otras limitaciones físicas ayude a la persona sin tocar o cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón y camine despacio o a su ritmo.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01	Página 47 de 61

Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos y puede presentar expresiones específicas en el rostro, no se intimide con esto, actúe naturalmente.

· **Discapacidad cognitiva**

Escuche y hable con paciencia suministrando la información requerida, puede que la persona con discapacidad intelectual se demore más en entender los conceptos. La mejor forma de ayudar es siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y corto brindando información de forma visual, durante todo el proceso de orientación y atención, valide que la persona comprendió la información suministrada sin realizar críticas ni entrando en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar, tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

· **Personas con condiciones especiales:**

- Si los puntos de atención no cuentan con ventanillas especiales para atender a personas de baja estatura (acondroplasia), busque alternativas para mejorar la situación y ubicación para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Verifique que durante el proceso de atención los elementos necesarios para brindar un buen servicio estén al alcance de la mano.
- Tenga en cuenta que las personas de baja estatura requieren equipos que estén a su altura.
- No acaricie a una persona de baja estatura en la cabeza.
- La comunicación puede ser más fácil cuando las personas están al mismo nivel. Puede arrodillarse para estar al nivel de la persona o alejarse un poco para poder mantener contacto visual sin que la persona se fuerce el cuello.
- Las personas de baja estatura tienen preferencias diferentes. Actúe con naturalidad y preste atención a las señales que le dé la persona.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

13.2. Lineamientos de atención a niños y niñas: la CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO, tiene completado que los menores de edad también pueden hacer uso de los servicios de la entidad a través de sus representantes legales y su acompañamiento. Asimismo, a través de la página web de la entidad se cuenta con información específica para menores de edad. Para revisión de Servicio al Cliente.

Debemos reconocer al niño y la niña como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras. Es indispensable conocer acerca del proceso de desarrollo de los niños y las niñas, sus imaginarios, sus concepciones de vida, sus intereses, recursos y sus sueños, esto le permitirá al servidor público comprender y articular de manera coherente sus acciones/intervenciones/ procesos.

- Reconocer y valorar el contexto. El niño y la niña tienen un origen, un lugar sociocultural que determina sus formas de relación y organización familiar y comunitaria. ^[SEP]
- Pensar que los niños y las niñas están en interacción permanente y son parte constituyente de un sistema familiar, comunitario, social e institucional, son ciudadanos y ciudadanas capaces de incidir y transformar sus espacios cotidianos, por lo que escucharlos es el primer principio para aprender de ellos y ellas. ^[SEP]
- Como ciudadanos y más aún como servidores públicos, debe ser claro que en todas las actuaciones prima el interés superior del niño y la garantía de derechos del niño y la niña, establecidos en la Constitución Política de Colombia. Los servidores públicos tienen la misión de abogar ante los cuidadores y cuidadoras, así como ante las entidades responsables, el cuidado y protección de los niños y las niñas.

Se deben atender a niños y niñas bajo los siguientes criterios:

EL RESPETO A LA DIFERENCIA, Las y los servidores públicos no deben rechazar o descalificar a un NNA (niños, niñas y adolescentes) por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia, religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición; aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

- ENCUENTROS CON NIÑAS, NIÑOS Y/O ADOLESCENTES**, Ningún servidor de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, puede tener contactos físicos o encuentros fuera de los protocolos institucionales con una niña, un niño o adolescente, esto incluye obtener información personal o virtual de los niños y las niñas, concertar citas en otros espacios no institucionales o asumir temas de protección a manera personal.

- LA PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN**, Ningún funcionario-a podrá utilizar la información registrada en los sistemas de información de las niñas, los niños o adolescentes para tener contacto con ellos y ellas o con sus acudientes fuera del contexto laboral. No se pueden utilizar los datos personales de niños, niñas y adolescentes para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento.

No pueden suministrar los datos o información sobre un niño o niña a otra persona o institución, excepto que forme parte de la intervención para la garantía de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes y se solicite de manera formal.

- EL DAR Y RECIBIR**, El personal de servicio no debe dar ni recibir regalos. Ningún servidor público puede enviar a los niños y las niñas material no institucional o que no esté relacionado con la información solicitada por los niños, niñas y adolescentes.

- SOBRE EL BUEN TRATO**, No se debe dar trato irrespetuoso, humillante, degradante, maltratante o descalificante a ningún niño niña o adolescente que se acerca a los puntos de atención al ciudadano. No utilizar palabras o expresiones verbales, gestuales o sonoras, que se refieran a groserías o palabras obscenas o soeces que generan maltrato.

No se pueden utilizar palabras como princesa, amor, cariño, ni ningún otro calificativo que traspase el respeto y el carácter oficial de la acción propia de la entidad. Cada niño y cada niña tiene un nombre por el cual se le deben ser llamados.

13.3. Protocolos de atención con enfoque diferencial

Para la Corporación Autónoma Regional del Quindío es importante brindar servicios de calidad que dignifiquen respetando la diversidad, por esto se hace necesario desarrollar protocolos de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial. Para efectos

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

de este protocolo se tomarán en cuenta tres de las categorías de clasificación de enfoque diferencial:

- Víctimas del conflicto armado
- Orientación sexual e identidad de género - Sectores LGTBI
- Étnico.

13.3.1. Protocolo atención a víctimas

· **Caracterización de la población**

El Departamento del Quindío se ha convertido en un territorio receptor de personas víctimas de los distintos actores armados del país, por esta razón se debe desarrollar estrategias que estén enfocadas a brindar una buena atención que busque satisfacer sus necesidades.

En ese sentido, se presenta una lista, a título indicativo y no taxativo, de algunas de esas conductas:

- Homicidio
- Desaparición forzada
- Secuestro
- Desplazamiento forzado
- Reclutamiento forzado
- Tortura
- Delitos contra la libertad e integridad sexual
- Lesiones y tratos inhumanos y degradantes

También serán consideradas como víctimas la familia inmediata o las personas a cargo de la víctima directa, cuando se trate de homicidio o desaparición forzada, así como aquellos que hayan sufrido daños al intervenir para prestar asistencia a la víctima directa.

· **Protocolo general de atención para víctimas**

Aunque la atención especializada para las personas víctimas, se desarrolla de manera integral con la gobernación del Quindío, alcaldías municipales y otras entidades del orden Nacional, tenga en cuenta las siguientes pautas básicas en caso de requerir

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

brindar una orientación preliminar en un punto de servicio a una persona que ha sido víctima:

- Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que accede a usted.
- Reconozca a la persona que tiene frente a usted, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita el acceso a los mismos, a partir de la nacionalidad de su rol.
- No realice juicios de valor ni asuma situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona, no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Cualquier tipo de atención a las víctimas, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.
- Durante el proceso, use un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos.
- No infiera o suponga sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó.
- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa que lo cobija, evite durante la interacción que la víctima perciba que su proceso se dá solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano o ciudadana víctima.
- No brinde trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- Si requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la víctima mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
- No presione a la persona con demasiadas preguntas o requiriendo con detalles innecesarios, permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- Si la persona manifiesta un estado de crisis emocional: no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Recuérdale que está en un lugar seguro donde puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- Mencione que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

- No permita que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellos y ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a la dignificación de las mismas.
- Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.
- Sea consciente que todo lo que verbalice, genera expectativa e impacto en la víctima, por eso documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- Solicite apoyo si se presenta alguna situación de desconocimiento de información o si cree que no cuenta con los argumentos suficientes para responder al ciudadano (a).

13.3.3. Protocolo de atención a etnias

El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos indígenas, Raizal, Rom, palenqueros y afrodescendientes. En particular se hace una lectura de las realidades específicas de las poblaciones o individuos de estos grupos con el fin de hacer visibles sus particularidades expresadas en la visión del mundo, la cultura, el origen, raza e identidad étnica. Con la voluntad de transformar situaciones de discriminación y vulneración de derechos, se propone tener en cuenta algunas consideraciones en la atención.

Tips de atención

- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete.
- En este caso anterior, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo.
- Si ninguna de las alternativas es posible, debe pedírsela a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser dispendioso lo que pondrá a prueba su voluntad de servicio y paciencia.
- Solicitar los documentos, por medio de señas, de modo que al revisarlos se pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que se requiere.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

14. Medición de la satisfacción y caracterización del ciudadano

- **Análisis cualitativo y cuantitativo:** establecer cuáles son los parámetros que generan satisfacción al ciudadano. Se deben realizar algunos grupos focales, con ciudadanos variados de los puntos de atención, que generen diversidad de opiniones y alimenten la construcción de la cadena de valor.
- **Cuestionario:** es considerado como una herramienta comunicativa aprobada por la oficina asesora de planeación, y será elaborado con base a los resultados obtenidos del análisis cualitativo realizado por la entidad.
- **Resultados:** el análisis de los resultados de las mediciones, permitirán identificar las necesidades, expectativas y satisfacción de los encuestados. Asimismo, deberá arrojar la perfilación del tipo de ciudadano que acude a las instalaciones de la entidad. Estos dos principios de resultado tienen como fin, satisfacer las necesidades expuestas por el ciudadano.
- **Indicadores:** permitirán medir cuantitativamente la satisfacción del usuario y el aumento de la credibilidad y la eficacia de la Corporación Autónoma Regional del Quindío.

15. Reportes estadísticos de servicio al ciudadano

El proceso de servicio al cliente debe realizar trimestralmente un reporte estadístico completo, en el cual se evidencie el comportamiento ciudadano frente a los canales de participación dispuestos por la corporación.

16. Planes, programas y proyectos

Son los instrumentos a través de los cuales se hace operativa esta política institucional de servicio al ciudadano ambiental.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

17. Trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se debe atender la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015 y las demás reglamentaciones internas que se han expedido o llegarán a expedir en la corporación.

17.1 Derecho de petición y sus reglas generales

El derecho de petición es una facultad que tiene todo ciudadano de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, así como acceder a documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley. Este derecho está contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política y en los artículos 5 y siguientes del Código Contencioso Administrativo.

Las autoridades tienen el deber de hacer efectivo el ejercicio del derecho que consagra el artículo 23 de la Constitución Política, mediante la rápida y oportuna resolución de las peticiones que se les formulen y que tengan relación directa con las actividades a cargo de esas mismas autoridades.

La respuesta debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Oportunidad (eficiencia).
2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado (eficacia).
3. Ser puesta en conocimiento del peticionario (efectividad). Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

De todas maneras, eso no significa que la respuesta implica una aceptación de lo solicitado ni que pueda exigirse por esta vía (la de la protección del derecho de petición).

Las peticiones se clasifican de la siguiente manera de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes:

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01	Página 55 de 61

- **Derecho de petición de interés general:** la persona pide la intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta al público.
- **Derecho de petición de interés particular:** la persona busca que se le reconozca un derecho, que el sujeto obligado intervenga o actúe frente a una situación particular que la afecta directamente o que entregue información que se refiere a sí misma.
- **Solicitud de información:** son las peticiones que las personas naturales o jurídicas, formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa, con el objeto de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y/o sobre la información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
- **Peticiones de documentos - copias-:** son las peticiones que las personas naturales o jurídicas, formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa con el objeto de tener acceso a los documentos que en ella reposan.
- **Derecho de petición de consulta:** la persona busca una orientación, consejo o punto de vista del sujeto obligado frente a materias a cargo de éste.
- **Petición entre autoridades:** una autoridad hace una petición de información o documentos a otra.
- **Queja ambiental:** toda situación que se presente y que cause afectación al medio ambiente y los recursos naturales y que sea denunciada por uno o varios usuarios.
- **Reclamo:** Las reclamaciones pueden considerarse una subespecie del Derecho de Petición en interés particular, en tanto está comprometido un derecho subjetivo de los ciudadanos. Para su efecto y aplicación se tendrán en cuenta la siguiente definición: es el medio por el cual el usuario manifiesta su inconformidad en razón de una irregularidad administrativa de la Entidad, por la actuación de determinado funcionario o por la forma y condiciones en que se preste o no un servicio, con el objeto de que se revise y se tomen los correctivos del caso.
- **Recurso:** Es aquella figura jurídica mediante la cual las personas interesadas controvierten las decisiones de la administración con el fin de que esta las aclare, modifique o revoque. Se entiende como aquel control jurídico frente a las actuaciones de las autoridades cuando se considere que con estas el Estado

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

ha transgredido el orden jurídico vigente. (Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca, 2019)

Categoría	Término para dar respuesta
Derecho de petición de interés general	Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, este tipo de petición se debe resolver dentro de un término de 15 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma. (Art. 14 Ley 1755 de 2015)
Derecho de petición de interés particular	Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, este tipo de petición se debe resolver dentro de un término de 15 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma. (Art. 14 Ley 1755 de 2015).
Solicitud de información	Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, este tipo de petición se debe resolver dentro de un término de 10 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma. (Art. 14 Ley 1755 de 2015)
Peticiones de documentos - copias-	Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, este tipo de petición se debe resolver dentro de un término de 10 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma. (Art. 14 Ley 1755 de 2015)
Derecho de petición de consulta	Este tipo de petición se debe resolver dentro de un término de 30 días hábiles siguientes a la fecha de recibo

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

	de la misma. (Art. 14, Ley 1755 de 2015)
Petición entre autoridades	Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, este tipo de petición se debe resolver dentro de un término de 10 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma. (Art. 30 Ley 1755 de 2015)
Queja ambiental	Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, este tipo de petición se debe resolver dentro de un término de 15 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma. (Art. 14 Ley 1755 de 2015)
Reclamo	Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, este tipo de petición se debe resolver dentro de un término de 15 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma. (Art. 14 Ley 1755 de 2015)
Recurso	Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, este tipo de petición se debe resolver dentro de un término de 15 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma. (Art. 14 Ley 1755 de 2015).

En general, todas las solicitudes presentadas por los usuarios y ciudadanos de la CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO, se constituyen en peticiones, a excepción de aquellos documentos que se remiten dando respuesta a un requerimiento propio de un trámite ambiental permisivo o sancionatorio, que se encuentren en curso, o procesos contractuales entre otros, documentos que una vez se reciben, deben

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

incorporarse al respectivo expediente, para que se le dé impulso al trámite que corresponda y/o aquellos que se radican con el ánimo de informar a la entidad.

17.2. Peticiones incompletas y desistimiento tácito

En relación al artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, y en virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad verifique que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

17.3. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas

Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01

17.4. Funcionario sin competencia

Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario.

Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente. (Art. 21 Ley 1755 de 2015)

18. Glosario

- **Ciudadano:** condición político-jurídica que se aplica a toda aquella persona que tiene deberes y derechos con sus compañeros ciudadanos.
- **Cliente:** persona natural o jurídica que, mediando una transacción financiera o un trueque, adquiere de forma voluntaria un producto y/o servicio de cualquier tipo (tecnológico, gastronómico, decorativo, mueble o inmueble, etc.), para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización.
- **Centro administrativo:** sistema integrado de servicios, donde se realizan bajo un mismo techo multiplicidad de trámites diarios y se suministra información de bienes y servicios de la Corporación Autónoma Regional del Quindío
- **Punto presencial de atención ciudadana:** canal directo de servicio al ciudadano que le permite tener contacto personal e instaurar peticiones respetuosas, quejas frente al servicio prestado por los servidores públicos de la Entidad y reclamos frente a la inadecuada prestación de los servicios.
- **Atención telefónica:** canal telefónico de servicio y orientación al ciudadano que le permite acceder de manera fácil y económica a cualquier guía o servicio que la Corporación Autónoma Regional de Quindío pueda

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01	Página 60 de 61

brindar acerca de los trámites, servicios, campañas y eventos que presta la corporación, a través de su teléfono fijo, celular, chat y correo electrónico.

- **Atención virtual de atención ciudadana:** canal online que le permite a la ciudadanía en general participar en las decisiones de la entidad y ejercer su derecho a instaurar peticiones respetuosas, quejas frente al servicio prestado por los funcionarios de la Corporación Autónoma Regional del Quindío y reclamos frente a la inadecuada prestación de los servicios.
- **Derecho de petición:** derecho consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, que tiene toda persona para acudir ante las autoridades correspondientes y formular solicitudes respetuosas, bien sea en forma verbal o escrita, o requerir copias de documentos no sujetos a reserva y obtener una pronta y completa respuesta de fondo en los términos previstos en la Ley, mediante comunicación expresa de la misma.
- **Encuesta:** conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a obtener una muestra representativa de la población con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.
- **Petición:** requerimiento de la ciudadanía encaminado a obtener de la entidad la satisfacción de una necesidad.
- **Queja:** inconformidad manifestada por el ciudadano, frente al inadecuado ejercicio de las funciones de los servidores públicos.
- **Reclamo:** descontento de la ciudadanía, frente al servicio prestado por la entidad.
- **Servicio:** actitud y aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado.
- **Sugerencia:** aportes de la ciudadanía para el mejoramiento permanente en la atención de los trámites y la prestación de los servicios por parte de la entidad.
- **Trámite:** solicitud o entrega de información que las personas jurídicas o naturales realizan ante una dependencia o entidad; sea para cumplir una obligación u obtener un beneficio o servicio o en general a fin que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
Versión: 01	Fecha: 10 de mayo de 2021	Código: POL-S-01	Página 61 de 61

- **Usuario:** persona natural o jurídica que establece relación y trámites ofrecidos por la entidad.
- **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”.
- **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 (Organización Mundial de la Salud, s.f.)
- **Grupos de valor:** personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de la entidad

19. Bibliografía

Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca. (2019). *Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca*. Recuperado el 29 de 07 de 2020, de Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca: <https://www.car.gov.co/uploads/files/5ddc2a54612e5.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (s.f.). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 24 de 07 de 2020, de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/topics/disabilities/es/>