

# **Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano**



**Prosperidad, Paz y Sostenibilidad**

**PROCESO:  
COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

**VERSIÓN 1**  
Mayo del 2019

## CONTENIDO

	Pág.
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....	7
1.1.    MISIÓN .....	7
1.2.    VISIÓN.....	7
1.3.    CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDAD.....	8
1.4.    FUNCIONES INSTITUCIONALES .....	9
1.5.    POLÍTICA INTEGRAL.....	12
1.6.    OBJETIVOS INTEGRALES. ....	13
1.7.    NATURALEZA JURÍDICA.....	14
1.8.    MAPA DE PUBLICOS.....	14
1.9.    MAPA DE PROCESOS.....	15
1.10.    ESTRUCTURA ORGÁNICA .....	16
2. OFICINA DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.....	18
2.1.    DIRECTORIO INTERNO.....	20
2.2.    POLÍTICAS DE COMUNICACIONES .....	20
3. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO.....	24
3.1.    DERECHOS DE LOS CIUDADANOS .....	24
3.2.    DEBERES DE LOS CIUDADANOS .....	25
3.3.    DEBERES DE LA ENTIDAD .....	25
3.4.    PROHIBICIONES A LA ENTIDAD .....	26
3.5.    DERECHO A SER INFORMADO.....	28
4. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y TRÁMITES AMBIENTALES .....	29
4.1. Productos.....	29
4.2. Servicios .....	30
4.3. Trámites Ambientales .....	31
4.3.1.    Proceso Presencial .....	32
4.3.2.    Proceso a través de la Ventanilla Integral para Tramites Ambientales en Línea - VITAL .....	33



<b>5. ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE CORPOGUAJIRA.....</b>	<b>35</b>
5.1.    MARCO NORMATIVO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	35
5.2.    CONCEPTOS CLAVES .....	37
5.2.1.    Servicio, una experiencia modelo para vivirlo en la entidad y exteriorizarlo al público. ....	37
5.2.2.    Momento de verdad. ....	38
5.2.3.    Ciclo del servicio. ....	38
5.3.    POLITICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE CORPOGUAJIRA. ....	39
5.4.    OBJETIVO DE LA POLITICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE CORPOGUAJIRA. .	39
5.5.    ALCANCE .....	40
5.6.    POLITICAS DE OPERACIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	41
<b>6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE CORPOGUAJIRA.....</b>	<b>42</b>
6.1.    CONDICIONES DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO .....	42
6.2.    LOGÍSTICA DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE CORPOGUAJIRA .....	44
6.2.1.    Herramientas de comunicación con el ciudadano .....	45
6.3.    CONSIDERACIONES GENERALES DEL SERVIDOR PÚBLICO PREVIO A LA ATENCIÓN .....	46
6.4.    ATENCIÓN PRIORITARIA Y/O PREFERENCIAL.....	47
6.4.1.    Protocolo para atención a niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas y adultos mayores: .	48
6.4.2.    Protocolo para atención y contenido para periodistas y medios de comunicación: .....	49
6.4.3.    Comunicación y trato en atención prioritaria o preferencial .....	49
6.5.    CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES .....	53
6.6.    PROTOCOLO GENERAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	54
6.6.1.    Protocolo para la Atención Presencial y/o Telefónica.....	54
6.6.2.    Protocolo para la Atención Virtual. ....	56
6.6.3.    Recomendaciones en el uso del correo electrónico. ....	57
6.6.4.    Protocolo para el uso del correo electrónico. ....	58
<b>7. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</b>	<b>60</b>
<b>8. CONTROL DE CAMBIOS .....</b>	<b>60</b>



## **LISTA DE TABLAS**

<b>Tabla 1.</b> Canales de Información Dispuestos por la Corporación .....	19
<b>Tabla 2.</b> Directorio Interno de CORPOGUAJIRA .....	20
<b>Tabla 3.</b> Normatividad .....	35
<b>Tabla 4.</b> Canales de información .....	43
<b>Tabla 5.</b> Atención presencial / telefónica .....	54
<b>Tabla 6.</b> Protocolo para el correo electrónico .....	58
<b>Tabla 7.</b> Control de cambios .....	60
<b>Tabla 8.</b> Aprobación del documento .....	60



## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Mapa de públicos .....	15
<b>Figura 2.</b> Mapa de procesos .....	16
<b>Figura 3.</b> Estructura orgánica .....	17
<b>Figura 4.</b> Modelo de respuesta electrónica .....	58



## INTRODUCCIÓN

El sector público es un segmento del mercado en el cual con frecuencia se observan inconsistencias en el servicio que se presta a la ciudadanía, situación que se traduce en insatisfacción de las necesidades y requerimientos por parte del grupo de interés. Sin embargo, uno de los fines esenciales del Estado Colombiano es servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.<sup>1</sup>

Para cumplir con el señalado propósito, el Estado ha diseñado e implementado diferentes políticas que contemplan componentes en derechos de la ciudadanía y en el cumplimiento de los deberes de las instituciones que ofrecen sus servicios.

Como entidad pública, el servicio al ciudadano efectivo y oportuno es uno de los ejes fundamentales en la planeación de las actividades al entender el servicio como un proceso transversal que implica el trabajo coordinado e integrado de cada proceso de la Corporación y por ende se debe propender porque las expectativas de los grupos de interés se cumplan; este aspecto en particular redunda en que CORPOGUAJIRA tendrán un cliente satisfecho con quien mantendrá una cordial relación.

En este contexto, las entidades deben orientar sus acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, procurando que el resultado de su gestión satisfaga las expectativas de los ciudadanos, donde la calidad del trabajo, la entrega y el sacrificio de los servidores públicos permitan la optimización de los recursos, con el fin garantizar la excelencia en el servicio a la ciudadanía.

---

<sup>1</sup> <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-1/capitulo-0/articulo-2>



## 1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Razón social: Corporación Autónoma Regional de La Guajira - CORPOGUAJIRA  
Dirección comercial: Carrera 7 No. 12-15 (Sede Principal)  
Sector económico: Público  
Actividad principal: Desarrollo e Investigación Ambiental  
Tipo de empresa: Pública  
NIT: 892.115.314-9  
Sedes: Dos Sedes y Un Laboratorio Ambiental

### 1.1. MISIÓN

CORPOGUAJIRA es la máxima autoridad ambiental en el departamento de La Guajira encargada de administrar los recursos naturales renovables y el ambiente, generando desarrollo sostenible en el área de su jurisdicción. Propende por la satisfacción de sus grupos de interés sin distinción de etnia, ubicación geográfica o condición social, a través de servicios de calidad que involucran la mejora continua<sup>2</sup>.

### 1.2. VISIÓN

CORPOGUAJIRA será destacada nacional e internacionalmente por el ejercicio de la autoridad ambiental; su gestión ética y transparente; el fomento de la participación ciudadana y por sus aportes al desarrollo sostenible del departamento de La Guajira, consolidándose en 2019 como la entidad responsable socialmente con mayor liderazgo, excelencia y credibilidad pública en la región Caribe.

---

<sup>2</sup> <http://corpoguajira.gov.co/wp/mision-y-vision/>



### 1.3. CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDAD

El Código de Ética e Integridad es un documento construido de forma concertada por los colaboradores de la Corporación, en el cual se definen los principios, valores y comportamientos esperados de los servidores públicos de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira - CORPOGUAJIRA, entendido que cada funcionario se encuentra comprometido de manera directa con el cumplimiento de los objetivos, planes y programas institucionales así como con los principios y valores que a continuación se describen<sup>3</sup>:

- ❖ **Colaboración:** Acción y efecto de trabajar en común con otra persona u otras personas; contribuir para el logro de un fin; ayudar a otra u otras personas en su trabajo o en el logro de sus fines.
- ❖ **Compromiso:** Obligación contraída, palabra dada, fe empeñada; palabra que se da uno mismo para hacer algo; disposición para asumir como propios los objetivos estratégicos de la organización a la cual se pertenece.
- ❖ **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- ❖ **Honestidad:** Moderación en la persona, las acciones o las palabras; honradez, decencia. Actitud para actuar con honradez y decencia.
- ❖ **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- ❖ **Respeto:** Miramiento, consideración, deferencia del otro; reconocimiento de la legitimidad del otro para ser distinto a uno.
- ❖ **Responsabilidad:** Obligación de responder por los propios actos; capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de las propias acciones.

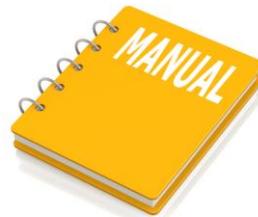
---

<sup>3</sup> [http://corpoguajira.gov.co/wp/wp-content/uploads/2018/07/Codigo-de-Integridad-2018\\_Corpoguajira-2.pdf](http://corpoguajira.gov.co/wp/wp-content/uploads/2018/07/Codigo-de-Integridad-2018_Corpoguajira-2.pdf)

#### 1.4. FUNCIONES INSTITUCIONALES

De acuerdo a lo establecido por la ley 99 de 1993 en su artículo 31, son funciones de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira las siguientes:

- ❖ Ejecutar las políticas, planes y programas nacionales en materia ambiental definidos por la ley aprobatoria del Plan Nacional de Desarrollo y del Plan Nacional de Inversiones o por el Ministerio del Medio Ambiente, así como los del orden regional que le hayan sido confiados conforme a la ley, dentro del ámbito de su jurisdicción.
- ❖ Ejercer la función de máxima autoridad ambiental en el área de su jurisdicción, de acuerdo con las normas de carácter superior y conforme a los criterios y directrices trazadas por el Ministerio del Medio Ambiente.
- ❖ Promover y desarrollar la participación comunitaria en actividades y programas de protección ambiental, de desarrollo sostenible y de manejo adecuado de los recursos naturales renovables;
- ❖ Coordinar el proceso de preparación de los planes, programas y proyectos de desarrollo medioambiental que deban formular los diferentes organismos y entidades integrantes del Sistema Nacional Ambiental (SINA) en el área de su jurisdicción y en especial, asesorar a los Departamentos, Distritos y Municipios de su comprensión territorial en la definición de los planes de desarrollo ambiental y en sus programas y proyectos en materia de protección del medio ambiente y los recursos naturales renovables, de manera que se asegure la armonía y coherencia de las políticas y acciones adoptadas por las distintas entidades territoriales;
- ❖ Participar con los demás organismos y entes competentes en el ámbito de su jurisdicción, en los procesos de planificación y ordenamiento territorial a fin de que el factor ambiental sea tenido en cuenta en las decisiones que se adopten;
- ❖ Celebrar contratos y convenios con las entidades territoriales, otras entidades públicas y privadas y con las entidades sin ánimo de lucro cuyo objeto sea la defensa y protección del medio ambiente y los recursos naturales renovables, con el fin de





## Corpoguajira

ejecutar de mejor manera alguna o algunas de sus funciones, cuando no correspondan al ejercicio de funciones administrativas;

- ❖ Promover y realizar conjuntamente con los organismos nacionales adscritos y vinculados al Ministerio del Medio Ambiente, y con las entidades de apoyo técnico y científico del Sistema Nacional Ambiental (SINA), estudios e investigaciones en materia de medio ambiente y recursos naturales renovables;
- 
- ❖ Asesorar a las entidades territoriales en la formulación de planes de educación ambiental formal y ejecutar programas de educación ambiental no formal, conforme a las directrices de la política nacional;
  - ❖ Otorgar concesiones, permisos, autorizaciones y licencias ambientales requeridas por la Ley para el uso, aprovechamiento o movilización de los recursos naturales renovables o para el desarrollo de actividades que afecten o puedan afectar el medio ambiente. Otorgar permisos y concesiones para aprovechamientos forestales, concesiones para el uso de aguas superficiales y subterráneas y establecer vedas para la caza y pesca deportiva;
  - ❖ Fijar en el área de su jurisdicción, los límites permisibles de emisión, descarga, transporte o depósito de sustancias, productos, compuestos o cualquier otra materia que puedan afectar el medio ambiente o los recursos naturales renovables y prohibir, restringir o regular la fabricación, distribución, uso, disposición o vertimiento de sustancias causantes de degradación ambiental. Estos límites restricciones y regulaciones en ningún caso podrán ser menos estrictos que los definidos por el Ministerio del Medio Ambiente;
  - ❖ Ejercer las funciones de evaluación, control y seguimiento ambiental de las actividades de exploración, explotación, beneficio, transporte, uso y depósito de los recursos naturales no renovables, incluida la actividad portuaria con exclusión de las competencias atribuidas al Ministerio del Medio Ambiente, así como de otras actividades, proyectos o factores que generen o puedan generar deterioro ambiental. Esta función comprende la expedición de la respectiva licencia ambiental. Las

funciones a que se refiere este numeral serán ejercidas de acuerdo con el artículo 58 de esta ley;

- ❖ Ejercer las funciones de evaluación, control y seguimiento ambiental de los usos del agua, el suelo, el aire y los demás recursos naturales renovables, lo cual comprenderá el vertimiento, emisión o incorporación de sustancias o residuos líquidos, sólidos y gaseosos, a las aguas en cualquiera de sus formas, al aire o a los suelos, así como los vertimientos o emisiones que puedan causar daño o poner en peligro el normal desarrollo sostenible de los recursos naturales renovables o impedir u obstaculizar su empleo para otros usos. Estas funciones comprenden la expedición de las respectivas licencias ambientales, permisos, concesiones, autorizaciones y salvoconductos;
- ❖ Recaudar, conforme a la ley, las contribuciones, tasas, derechos, tarifas y multas por concepto del uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables, fijar su monto en el territorio de su jurisdicción con base en las tarifas mínimas establecidas por el Ministerio del Medio Ambiente;
- ❖ Ejercer el control de la movilización, procesamiento y comercialización de los recursos naturales renovables en coordinación con las demás Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades territoriales y otras autoridades de policía, de conformidad con la ley y los reglamentos; y expedir los permisos, licencias y salvoconductos para la movilización de recursos naturales renovables;
- ❖ Administrar, bajo la tutela del Ministerio del Medio Ambiente las áreas del Sistema de Parques Nacionales que ese Ministerio les delegue. Esta administración podrá hacerse con la participación de las entidades territoriales y de la sociedad civil;
- ❖ Reservar, alinderar, administrar o sustraer, en los términos y condiciones que fijen la Ley y los reglamentos, los distritos de manejo integrado, los distritos de conservación de suelos, las reservas forestales y parques naturales de carácter regional, y reglamentar su uso y funcionamiento. Administrar las Reservas Forestales Nacionales en el área de su jurisdicción;
- ❖ Imponer y ejecutar a prevención y sin perjuicio de las competencias atribuidas por la ley a otras autoridades, las medidas de policía y las sanciones previstas en la ley, en caso de violación a las normas de protección ambiental y de manejo de recursos

naturales renovables y exigir, con sujeción a las regulaciones pertinentes, la reparación de los daños causados;

- ❖ Ordenar y establecer las normas y directrices para el manejo de las cuencas hidrográficas ubicadas dentro del área de su jurisdicción, conforme a las disposiciones superiores y a las políticas nacionales;
- ❖ Promover y ejecutar obras de irrigación, avenamiento, defensa contra las inundaciones, regulación de cauces y corrientes de agua, y de recuperación de tierras que sean necesarias para la defensa, protección y adecuado manejo de las cuencas hidrográficas del territorio de su jurisdicción, en coordinación con los organismos directores y ejecutores del Sistema Nacional de Adecuación de Tierras, conforme a las disposiciones legales y a las previsiones técnicas correspondientes; Cuando se trate de obras de riego y avenamiento que de acuerdo con las normas y los reglamentos requieran de Licencia Ambiental, esta deberá ser expedida por el Ministerio del Medio Ambiente.

## 1.5. POLÍTICA INTEGRAL

En CORPOGUAJIRA proporcionamos igualdad de oportunidades a todos nuestros grupos de interés con calidad, transparencia, participación social y gestión interinstitucional, que garantice el acceso a los bienes y servicios ambientales ofertados, en aras del desarrollo sostenible de la región<sup>4</sup>.

Para ello nos comprometemos a:

- ❖ Ejercer la autoridad ambiental de manera justa.
- ❖ Cumplir los requisitos legales y demás requisitos aplicables.
- ❖ Prevenir y/o mitigar los impactos ambientales negativos producto de nuestra actividad.



<sup>4</sup> <http://corpoguajira.gov.co/wp/naturalezan-politica-y-valores/>

- ❖ Actuar con integridad y transparencia en contexto de nuestra cultura del autocontrol, autogestión, seguimiento y evaluación para ser más eficientes y eficaces y generar calidad de vida en la población atendida.
- ❖ Satisfacer requerimientos, necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, de acuerdo con las competencias institucionales y el respeto a la libertad de culto, la diversidad étnica y los derechos humanos fundamentales de la población.
- ❖ Mejorar continuamente el Sistema de Gestión Integrado, no sólo para el seguimiento, sino también para la prevención y formulación de estrategias y actuaciones.
- ❖ Estimular la participación ciudadana en escenarios incluyentes y diversos acordes con la idiosincrasia y cultura de la población guajira; salvaguardando la libertad, igualdad, dignidad humana, libertad de conciencia y de culto, solidaridad y el respeto a la naturaleza.
- ❖ Gestionar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para la protección de la salud e integridad de todos nuestros colaboradores y visitantes.

#### **1.6. OBJETIVOS INTEGRALES.**

- ❖ Administrar con efectividad los recursos naturales renovables y el ambiente, logrando el incremento de la satisfacción de nuestros grupos de interés.
- ❖ Prevenir la contaminación generada por los procesos y actividades que se realizan en CORPOGUAJIRA.
- ❖ Proteger la seguridad y salud del talento humano a través de la identificación, evaluación y control de riesgos, lo que fortalece la cultura organizacional de la prevención y el autocuidado.
- ❖ Garantizar los recursos para el mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integrado.



- ❖ Gestionar la sustentabilidad de la Corporación en defensa y conservación del capital natural de la Guajira y en acogida a los principios del Pacto Global, bajo lineamientos de ética, transparencia y buen gobierno en una relación de confianza, progreso y de largo plazo con los grupos de interés.

## 1.7. NATURALEZA JURÍDICA

Según el Artículo 23 de la Ley 99 de 1993, las Corporaciones Autónomas Regionales son entes corporativos de carácter público creados por la Ley, integrados por las entidades territoriales que por sus características constituyen geográficamente un mismo ecosistema o conforman una unidad geopolítica, biogeográfica o hidrográfica, dotados de autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personería jurídica.

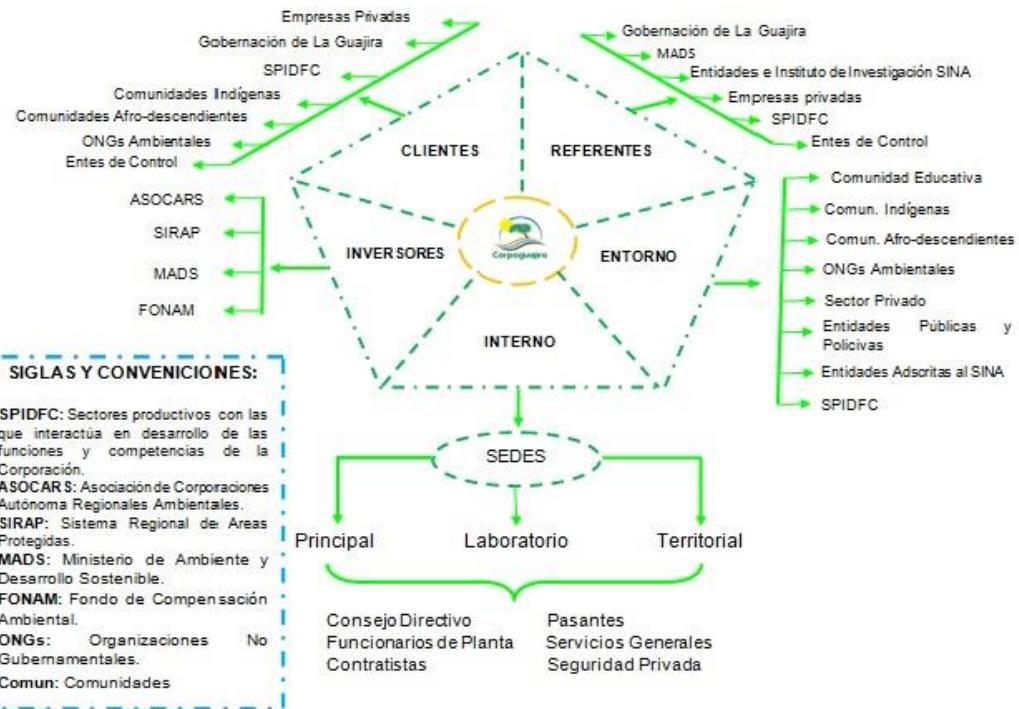
## 1.8. MAPA DE PUBLICOS

De acuerdo a la caracterización de sus grupos de interés, CORPOGURJIRA ha identificado sus clientes, quienes son el objeto de aplicación del el Plan de Comunicaciones adoptado por la entidad en el desarrollo de su gestión ambiental<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Resolución No. 01123 del 1 de Junio de 2018 - Plan de Comunicaciones de CORPOGUAJIRA 2018 - 2019.

**MAPA DE PÚBLICOS DE CORPOGUAJIRA**



**Figura 1.** Mapa de públicos

### 1.9. MAPA DE PROCESOS<sup>6</sup>

La Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA, es una entidad que trabaja en función de sus clientes, para lo cual estableció un sistema de procesos y procedimientos que ha venido mejorando continuamente; en este sentido, es preciso indicar que la Corporación cuenta Doce (12) procesos aprobados en su Sistema de Gestión de Calidad – SGC que se trabajan de forma interrelacionada de acuerdo a las funciones y responsabilidades de cada área organizacional.

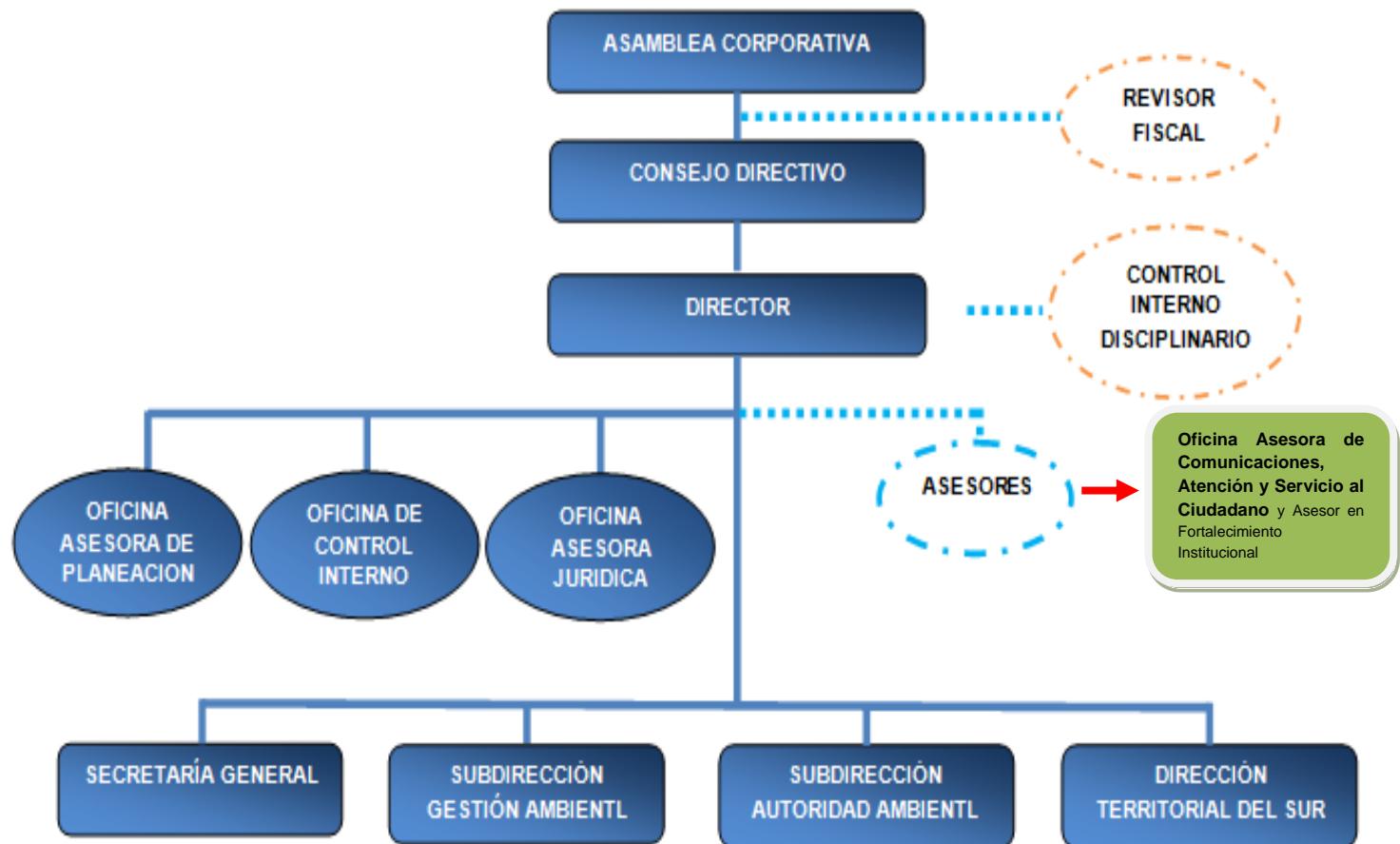
<sup>6</sup> <http://corpoguajira.gov.co/wp/mapa-de-procesos/>



Figura 2. Mapa de procesos

### 1.10. ESTRUCTURA ORGÁNICA

CORPOGUAJIRA, es una entidad que siempre ha desarrollado estrategias de acercamiento a con sus grupos de valor; en la búsqueda de este propósito ha establecido una sede principal ubicada en el Distrito de Riohacha, un Laboratorio Ambiental dotado y reconocido por el ICONTEC por su gestión de calidad y una territorial Sur en el municipio de Fonseca – La Guajira.



**Figura 3.** Estructura orgánica

## 2. OFICINA DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

En el mes de octubre del año 2014 se desarrolló un estudio técnico de reorganización administrativa, el cual permitió identificar debilidades y necesidades de la Corporación en términos de falta de personal en planta para el cumplimiento de objetivos que apuntan a la misión institucional.

En ese contexto el 19 de Diciembre de 2014, el Consejo Directivo de la Corporación suscribió el Acuerdo No. 024, “Por el cual se ajusta la estructura interna de La Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA<sup>7</sup> se asignan funciones y responsabilidades de las dependencias que la conforman y se dictan otras disposiciones”; con lo cual se buscó mejorar la eficiencia en la gestión, hacerse mucho más visible ante la opinión pública, mejorando los tiempos de atención a los trámites y servicios que ofrece la entidad y dando mayor participación a la ciudadanía en los procesos, planes y programas a desarrollar durante cada cuatrienio.

En este sentido, la nueva estructura cobijó la implementación de la Oficina Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, desde donde se coordina la estrategia de comunicación y se desarrollan las funciones relacionadas con la Atención al Ciudadano, orientada a mejorar la atención al cliente y a la gestión que permita resolver de manera efectiva y oportuna sus Peticiones, Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, garantizando la satisfacción de los grupos de interés identificados.



Así las cosas y dando especial cumplimiento al Acuerdo de Buen Gobierno firmado el 10 de agosto del 2012 por parte de las instituciones que integran el Sistema Nacional Ambiental – SINA, CORPOGUAJIRA ha diseñado estrategias y ha venido implementado herramientas

---

<sup>7</sup> Acuerdo No. 024 del 2014 del Consejo Directivo de CORPOGUAJIRA.



**Corpoguajira**

para garantizar mecanismos y canales a través de los cuales la ciudadanía pueda denunciar situaciones que ponen en riesgo los recursos naturales y el medio ambiente.

En este contexto, se adecuó el área de Comunicaciones para el ejercicio periodístico y se la oficina de Atención y Servicio al Ciudadano como el espacio que garantice la respuesta a los grupos de interés que en sus necesidades de información acuden a la Corporación para hacer uso de los documentos producidos en el desarrollo de la Misión Institucional y enterarse de primera mano sobre la ejecución de planes, programas, proyectos y procesos adoptados por la entidad.

Igualmente, se han dispuesto de las siguientes herramientas para la atención a la ciudadanía:

**Tabla 1.**  
Canales de Información Dispuestos por la Corporación

ITEM	CANAL DE COMUNICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA
1	Línea 7275125	Línea de Telefonía Fija
2	Línea 7283518	Línea de Telefonía Fija
	Línea 7271341	Línea de Telefonía Fija
3	Línea 7756500	Línea de Telefonía Fija
4	Línea 7287542	Línea de Telefax
5	Línea 01 8000 954321	Línea Gratuita Nacional de Telefonía Fija
6	Línea 310 6581142	Línea Celular - Operador Claro S.A. para la Atención de Quejas y Denuncias Ambientales las 24 horas.
7	Línea 318 5858383	Línea Celular - Operador Movistar para la Atención de Quejas y Denuncias Ambientales las 24 horas.
8	Línea 301 6008358	Línea Celular - Operador Tigo para la Atención de Quejas y Denuncias Ambientales las 24 horas.
9	Página Web	<a href="http://www.corpoguajira.gov.co">www.corpoguajira.gov.co</a>
10	Correo Electrónico	Correo Electrónico <a href="mailto:servicioalcliente@corpoguajira.gov.co">servicioalcliente@corpoguajira.gov.co</a> para la recepción de documentos y <a href="mailto:atencionalciudadano@corpoguajira.gov.co">atencionalciudadano@corpoguajira.gov.co</a> para la respuesta a las PQRSD.
11	Redes Sociales Corporativas	@Corpoguajira en Facebook, Twitter e Instagram



**Corpoguajira**

12	Buzón de Mensajes	Buzón de Sugerencias
13	Atención Presencial	Oficina de Atención al Ciudadano

## 2.1 DIRECTORIO INTERNO

**Tabla 2.**  
Directorio Interno de CORPOGUAJIRA

UNIDAD FUNCIONAL / DEPENDENCIA	EXTENSIONES TELEFÓNICAS	CORREO ELECTRÓNICO
Despacho del Director General	Director General	102
	Secretaría Ejecutiva	135
Secretaría General	Secretaría General	112
	Secretario Ejecutivo	121
	Grupo Gestión Financiera	118 - 119 - 168 - 209 - 214 - 215 - 306
	Grupo de Talento Humano	126 - 303
	Almacén y Logística	210 - 302
	Gestión Documental	304
	Subdirector de Gestión Ambiental	104
	Secretaría Ejecutiva	116
Subdirección de Gestión Ambiental	Grupo de Administración Integral del Recurso Hídrico	114 - 123 - 129
	Grupo de Ecosistemas y Biodiversidad	124 -207
	Grupo Marino Costero	122 - 128
	Grupo de Educación Ambiental	213
	Laboratorio Ambiental	7285052
	Subdirector de Autoridad Ambiental	109
Subdirección de Autoridad Ambiental	Secretaría	322
		e.maza@corpoguajira.gov.co
		secretaria.calidad@corpoguajira.gov.co

	Ejecutiva		
	Grupo de Licencias y Tramites Ambientales	322	j.barros@corpoguajira.gov.co
	Grupo de Seguimiento Ambiental	117 – 301	c.lopez@corpoguajira.gov.co
	Grupo de Evaluación, Monitoreo y Control Ambiental	169 – 170	f.prieto@corpoguajira.gov.co
Dirección Territorial Sur	Director Territorial	7276500	e.quintero@corpoguajira.gov.co
	Secretaría Ejecutiva	7276500	secretaria.fonseca@corpoguajira.gov.co
Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina Asesora de Planeación	113	y.caraballo@corpoguajira.gov.co
	Secretaría Ejecutiva	111	secretaria.planeacion@corpoguajira.gov.co
	Planificación Corporativa	130	oficinadeplaneacion@corpoguajira.gov.co
	Grupo Ordenamiento Territorial	203	y.delgado@corpoguajira.gov.co
	Banco de Proyectos	202	stocad@corpoguajira.gov.co
Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica	310	oficinajuridica@corpoguajira.gov.co
	Secretaría Ejecutiva	115	secretaria.juridica@corpoguajira.gov.co
	Grupo de Apoyo	230 – 407	e.paez@corpoguajira.gov.co
Oficina de Control Interno	Jefe Oficina de Control Interno	131	m.bruges@corpoguajira.gov.co
	Secretaría Ejecutiva	205	nuviaceledon@corpoguajira.gov.co
Asesor en Fortalecimiento Institucional	Asesor de Dirección	107	y.celedon@corpoguajira.gov.co
Recepción	Conmutador	0 – 141	servicioalcliente@corpoguajira.gov.co
	Ventanilla Única	173	
	Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano	148 – 419	asesoracomunicaciones@car.corpoguajira.gov.co / atencionalciudadano@corpoguajira.gov.co

## 2.2 POLÍTICAS DE COMUNICACIONES<sup>8</sup>

La comunicación para la Corporación en la Corporación Autónoma Regional de La Guajira, es un eje estratégico que permite la construcción de la identidad institucional y es fundamental para el logro de los objetivos propuestos; es por ello que en el plan de comunicaciones adoptado para las vigencias 2018 - 2019, se establecen las políticas de operación para promover no sólo una excelente relación con los medios de comunicación y el propósito de garantizar la difusión de las acciones producto de la gestión institucional y ambiental, sino los mecanismos para consolidar una cultura institucional y participativa que incluye a todos los grupos de interés identificados en el mapa de públicos descrito en el direccionamiento estratégico de la Corporación.

El plan de comunicaciones de la Corporación, recoge y formaliza, de acuerdo con los diferentes grupos de interés, los principales medios de comunicación y piezas divulgativas para fortalecer y garantizar la circulación, producción, visualización y socialización de la gestión de la institucional.

En este sentido, la ejecución del plan está orientada por el Director General y es lidera por el Asesor de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano de CORPOGUAJIRA; igualmente todos los jefes y directivos de la Corporación son realizadores del plan, por cuanto deben conocer y aplicar las políticas de comunicación a través de su participación en las actividades enmarcadas en el mismo (capacitaciones, campañas, movilizaciones, etc.), con lo que también se aporta a su ejecución.

El Plan de Comunicaciones propone la realización de acciones que permitan posicionar la imagen de la Corporación como una autoridad ambiental de trascendencia y jerarquía nacional, transparente y eficiente en su gestión, cuyo componente social es prioritario y transversal a todo tipo de gestión que realiza, con acciones directas de impacto y resultado para la sociedad.



Para la construcción de identidad institucional, el logro de los objetivos misionales, el fortalecimiento de su gestión, su efectiva interlocución y visibilidad, las acciones

<sup>8</sup> Resolución No. 01123 del 1 de Junio de 2018 -Plan de Comunicaciones CORPOGUAJIRA 2018 -2019.



## Corpoguajira

comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros establecidos en el plan de comunicaciones de la entidad.

En la medida en que las políticas de comunicación regulen el flujo de información en todas las áreas de la Corporación, se dará el buen desarrollo del plan de comunicaciones, en razón a que ellas determinan el conjunto de responsabilidades que le corresponde asumir a la Oficina Asesora de Comunicaciones y las que son de competencia de las demás áreas, al tiempo que establecen normas claras para las prácticas comunicativas en todas las instancias de la entidad.

Así mismo, las políticas de comunicación organizacional o interna y las políticas de comunicación informativa o externa, así como el plan de medios y acciones comunicativas, están establecidos en el Plan de Comunicaciones y deben ser asumidos por las áreas funcionales que forman parte integral de la Corporación.

### **3. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO**

La carta de trato digno al ciudadano, expedida por mandato legal, es un compendio de los derechos y deberes a los que están sujetos tanto los ciudadanos como los servidores públicos, los cuales se dan a conocer, al igual que los medios dispuestos para que los grupos de interés puedan hacerlos efectivos.

#### **3.1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS**

- I. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: En forma verbal, por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las 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.
- II. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- III. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- IV. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- V. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- VI. 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.



- VII. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- VIII. 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 éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- IX. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes

### **3.2. DEBERES DE LOS CIUDADANOS**

- I. Acatar la Constitución y las leyes.
- II. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- III. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- IV. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos

### **3.3. DEBERES DE LA ENTIDAD**

- I. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- II. 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.
- III. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

- IV. 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, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de la Ley 1437 del 2011.
- V. 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.
- VI. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de la Ley 1437 del 2011, por la cual se establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- VII. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- VIII. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- IX. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- X. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.



### **3.4. PROHIBICIONES A LA ENTIDAD**

- I. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
- II. Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.



**Corpoguajira**

- III. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
- IV. Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
- V. Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.
- VI. Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
- VII. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
- VIII. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
- IX. No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
- X. Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
- XI. Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
- XII. Dilatar o entrabar el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
- XIII. No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
- XIV. No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
- XV. Entrabar la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.

- XVI. Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

### 3.5. DERECHO A SER INFORMADO

Como ciudadano(a) usted tiene el derecho a ser informado sobre:

- I. Las normas básicas que determinan las competencias.
- II. Las funciones de las distintas dependencias y los servicios que prestan.
- III. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
- IV. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
- V. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
- VI. 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.
- VII. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
- VIII. 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.



#### 4. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y TRÁMITES AMBIENTALES

##### 4.1. Productos



##### Planes y Programas Institucionales Todas las Áreas



##### Normatividad Local para el ejercicio de la Autoridad Ambiental Subdirección de Autoridad Ambiental



##### Mecanismos y Estrategias de Participación y Educación Ambiental Grupo de Educación Ambiental



##### Estudios Ambientales y Conceptos Subdirección de Autoridad Ambiental Subdirección de Gestión Ambiental Oficina Asesora de Planeación



##### Informes Todas las Áreas



## 4.2. Servicios

### Medición y Análisis Ambiental

Línea 1: Laboratorio Ambiental



### Asistencia Técnica en Educación Ambiental

Línea 1: Asesoría en el Uso y Ahorro Eficiente del Agua y la Energía

Línea 2: Asesoría para la gestión de residuos ordinarios y posconsumo

Línea 3: Asesoría para el desarrollo de Proyectos Ambientales Escolares – PRAES

Línea 4: Asistencia en la formalización Minera



### Ecosistemas y Biodiversidad

Línea 1: Centro Agroecológico para la Valoración y Rehabilitación de Fauna Silvestre

Línea 2: Viveros Permanentes y Transitorios

Línea 3: Aula Campesina para la formación

Línea 4: Ventanilla Verde - Ecotienda



### Sistemas de Información y Consulta

Línea 1: Atención al Ciudadano – Sistema de PQRSD

Línea 2: Sistema de Información Geográfico - SIG

Línea 3: Sistema de Alertas Tempranas - SAT

Línea 4: Sistema de Monitoreo de Áreas Protegidas - SIMAP



#### 4.3. Trámites Ambientales

La Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJRA, como máximo ente rector en los temas ambientales de su jurisdicción, tiene la responsabilidad de garantizar la sostenibilidad del medioambiente, para lo cual tiene las funciones de vigilar y controlar toda acción humana relacionada con la intervención a los recursos naturales y aun aquellos que por causas naturales generan alteración de las condiciones ecosistémicas; es por ello que está facultada para expedir regulaciones del orden local, conceder o negar autorizaciones para el uso y/o intervención de algunos recursos naturales renovables y garantizar la regeneración del mismo acorde a la viabilidad y a las necesidades urbanísticas, industriales y científicas de la Sociedad.

En este sentido, en CORPOGUAJIRA puede adelantar los siguientes trámites:

- ✓ Licencia Ambiental.
- ✓ Permiso de Emisiones Atmosféricas.
- ✓ Permiso para Ocupación de Cauce.



- ✓ Permiso de Prospección y Exploración de Aguas Subterráneas.
- ✓ Permiso de Concesión de Aguas Subterráneas.
- ✓ Permiso de Concesión de Aguas Superficiales.
- ✓ Permiso de Aprovechamiento Forestal.
- ✓ Permiso de Vertimientos.

- ✓ Permiso para la recolección de Especímenes de la Diversidad Biológica.
- ✓ Permiso para la realización de Estudios de Recursos Naturales
- ✓ Salvoconductos de Movilización.
- ✓ Levantamiento de Veda Regional.
- ✓ Planes de Contingencia – Planes de Manejo Ambiental (PMA).
- ✓ Conceptos Ambientales.
- ✓ Certificaciones ambientales.



## Corpoguajira

Todas las solicitudes de permisos ambientales se tramitan a través de la Subdirección de Autoridad Ambiental una vez estos cumplan con el derrotero que da inicio al proceso y cuentan con un término promedio de atención de 90 días.

Estos trámites los puede realizar a través de la Ventanilla Única en las sedes de la Corporación o para mayor facilidad a través de la Ventanilla Integral para Trámites Ambientales en Línea – VITAL. Se trata de un proceso estructurado en el siguiente paso a paso:

### 4.3.1. Proceso Presencial

- De acuerdo con el Proceso de **Evaluación, Seguimiento, Monitoreo y Control Ambiental**, previo a la presentación de todos los documentos requeridos para adelantar permisos ambientales, el interesado deberá realizar el pago correspondiente a la tarifa establecida en la resolución proferida por la Corporación con el número 01186 del 22 de Junio del 2018, “por la cual se establecen los montos por servicios de evaluación ambiental para permisos y algunos trámites ambientales, en jurisdicción del departamento de La Guajira”.

Sin embargo, para aquellos trámites que no se encuentran contemplados en la citada resolución, el interesado deberá diligenciar y hacer llegar a la Corporación la versión 2 del Formato “Solicitud de Liquidación por Servicios de Evaluación Ambiental”, a partir del cual y en un término que no deberá exceder los 15 días hábiles, la Corporación comunicará al interesado el valor a pagar (cuando aplique) y el fondo bancario en el cual se deban consignar el monto liquidado.

- Obtener el Formulario Único Nacional del Trámite Ambiental de su interés, el cual puede descargar a través de nuestro sitio web [www.corpoguajira.gov.co](http://www.corpoguajira.gov.co) seleccionando las siguientes opciones: Trámites / Formularios para Descarga o siguiendo el enlace <http://corpoguajira.gov.co/wp/formularios-para-descarga/> para llegar al sitio directamente; de igual manera puede acceder a estos formatos en el portal web del Estado Colombiano<sup>9</sup>.
- Diligenciar los datos especificados en el formulario de acuerdo con la naturaleza de la persona que solicita el permiso, anexando la información requerida para cada tipo

<sup>9</sup> <http://corpoguajira.gov.co/wp/formularios-para-descarga/>



de solicitud y el comprobante original que certifique el pago correspondiente a la tarifa por el servicio de evaluación ambiental para permisos y/o trámite ambiental.

La información debe ser presentada en la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano para verificar la calidad de la información y proceder con la radicación a través de la Ventanilla Única.

#### 4.3.2. Proceso a través de la Ventanilla Integral para Tramites Ambientales en Línea – **VITAL**.

Para la realización de trámites ambientales a través de la plataforma VITAL se deben seguir las siguientes indicaciones

- Realizar la inscripción o registro en el enlace <http://vital.anla.gov.co/SILPA/TESTSILPA/Security/Login.aspx> (anexar copia del Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio y Número de Identificación Tributaria – NIT cuando se trate de persona jurídica).
- Guardar el usuario y contraseña que le es enviada al correo electrónico registrado e ingresar con estos datos a la página para realizar la solicitud.





## Corpoguajira

La solicitud del permiso a través de esta plataforma deberá realizarse previo al cumplimiento de los requisitos que aplican para cada tipo de permiso o licencia ambiental; inicialmente debe realizarse el pago por servicios de evaluación ambiental, cuyo comprobante debe adjuntarse, además de los demás requisitos legales, en la plataforma VITAL.

A través de VITAL tiene la ventaja que con su usuario y contraseña puede realizar los trámites desde la comodidad de su hogar o trabajo y además podrá realizar seguimiento y verificar el estado de su solicitud sin tener que incurrir en gastos de transporte y/o invertir tiempo valioso esperando ser atendido por alguno de nuestros funcionarios.

## 5. ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE CORPOGUAJIRA.

### 5.1 MARCO NORMATIVO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Tabla 3.** Normatividad

NORMA	DEFINICIÓN
Constitución Política de Colombia de 1991.	<p><b>Derechos:</b></p> <p>Artículo 2. 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. Artículo 123. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la Comunidad. 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.</p> <p><b>Deberes:</b></p> <p>Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas las autoridades por motivos de interés general y particular y obtener pronta resolución. Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.</p>
Ley 850 del 2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
Ley 1273 del 2009	Por medio de la cual se modifica el código penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.

Ley 1341 de 2009		Busca darle a Colombia un marco normativo para el desarrollo del sector de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC). Promueve el acceso y uso de las TIC a través de la masificación, garantiza la libre competencia, el uso eficiente de la infraestructura y el espectro. Fortalece la protección de los derechos de los usuarios y el servicio al ciudadano.
Decreto 2623 de 2009		El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC) 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. Una entidad pública puede medir su éxito si los usuarios de sus servicios quedan satisfechos. La funcionalidad de la Web, la disposición física de los puntos de atención al público e incluso la manera de responder una llamada, demuestran la eficiencia y eficacia del Estado con las personas.
Documento 3649 de 2010	CONPES	Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Objetivo Central: Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública en su orden nacional.
Documento 3650 de 2010	CONPES	La Estrategia Gobierno en Línea tiene por objeto contribuir mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC), a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, lo cual redunda en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación.
Ley 1437 de 2011		Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474 de 2011		Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública (Estatuto Anticorrupción).
Acuerdo por el Buen Gobierno del SINA 2012.		Compromete a las partes a trabajar por objetivos comunes a todas las autoridades ambientales con el fin de construir una sola visión de país, un plan común de preservación del capital natural y de desarrollo sostenible, que proporcione a la vez la riqueza que requieren los colombianos para su desarrollo al tiempo que garantice los recursos naturales de las generaciones futuras.

Documento CONPES 3785 de 2013	Establece la política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano
Ley 1712 del 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 del 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 estatutaria 1757 del 2015	Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Decreto 103 del 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Plan de Acción Institucional 2016 - 2019	Establece la planificación general de la Corporación para el cuatrienio 2016 -2019
Resolución No. 01123 de 2018	Por medio de la cual se hacen adoptan ajustes al Plan de Comunicaciones de CORPOGUAJIRA para las vigencias 2018 – 2019

## 5.2 CONCEPTOS CLAVES

### 5.2.1 Servicio, una experiencia modelo para vivirlo en la entidad y exteriorizarlo al público.

Se trata de entender las necesidades de los ciudadanos y hacer lo posible por satisfacer y superar sus expectativas. Un enfoque en el que la dirección de la entidad cumple un rol importante, en virtud que se requiere su liderazgo y compromiso para que lo convierta en la estrategia institucional, especialmente buscando la aceptación y apropiación interna de todos los colaboradores para que vuelquen sus esfuerzos a dar un excelente servicio.

Un modelo institucional que posicione el servicio como una estrategia en la que los servidores públicos se constituyan el recurso más importante, manteniéndolos en constante capacitación y actualización que los habilite para administrar con éxito los verdaderos momentos de verdad con la ciudadanía.

#### 5.2.2 Momento de verdad.

Toda interacción entre el ciudadano y la administración pública, a través de la cual se materializa el servicio y genera una impresión positiva o negativa en el cliente sobre la calidad del servicio.

Es la sensación o experiencia positiva o negativa que le queda a un ciudadano- usuario después de haber entrado en contacto con algún elemento de la entidad.



Contactos que pueden darse en términos de ciudadanos-usuarios con servidores públicos de la entidad, ciudadanos-usuario con ambientes de la institución, o la fusión de los dos anteriores en lo que se llama ambiente organizacional.

Como consecuencia de lo anterior, son los momentos de verdad la unidad fundamental en la elaboración del Modelo de Calidad del Servicio en una entidad del Estado, para el cual es indispensable el diseño de los ciclos de servicio propios de cada una y, con base en ellos, el desarrollo de actividades que transformen el lugar, los servidores públicos y la cultura de la entidad.

#### 5.2.3 Ciclo del servicio.

Un ciclo de servicio es un mapa de los momentos de verdad que experimenta secuencialmente el ciudadano o grupo interesado al realizar un trámite, solicitud de información o la atención en el servicio, en su interacción con una entidad de la Administración Pública, a través del canal de atención que estos decidan utilizar.

El ciclo de servicio empieza en el primer contacto entre el ciudadano y la entidad, termina temporalmente cuando el primero considera que el servicio está completo y se reinicia cuando éste regresa.

En la construcción de ciclos de servicio es indispensable definir de manera secuencial los pasos tal como se dan en el momento de la prestación del servicio ó trámite, para analizarlos, evaluarlos y/o redefinirlos si es necesario, teniendo en cuenta que cada paso agregue valor al ciudadano-usuario.



## CorpoGuajira

El valor de este ejercicio, consiste en que se realice a través de los ojos de los ciudadanos-usuario, viendo la entidad desde su punto de vista, ya que la percepción de satisfacción en la atención solo se reconoce cuando se recibe. Esto hace imperioso el análisis de la calidad de cada momento de verdad.

Es así como la entidad se podrá comprometer como un todo alrededor de valores, actitudes y por sobre todo en pensamiento, acción y sentimiento en función del ciudadano-usuario, para lo que se requiere compromiso de la dirección, tiempo, recursos, planificación, imaginación y una gran dosis de creatividad.

La imagen de una entidad es tan dinámica, que mejora o se deteriora en cada instante como resultado de la suma total de las experiencias de los ciudadanos-usuario al tratar con el Ente. De aquí se concluye que se debe trabajar de manera incasable por la satisfacción del cliente, sea cual fuere el canal de atención.

### **5.3 POLITICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE CORPOGUAJIRA.**

En cumplimiento al mandato constitucional, las directrices del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible como ente regulador y en el desarrollo de las disposiciones internas, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA asume el compromiso de dirigir sus procesos y procedimientos, planes, programas y proyectos a la atención al ciudadano/a, procurando la trasparencia, eficiencia, calidad y la mejora continua de sus servicios, de tal manera que el objetivo conjunto es la administración de los recursos naturales renovables y el ambiente en función de satisfacer los derechos y las necesidades de sus grupos de interés.

### **5.4 OBJETIVO DE LA POLICITICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE CORPOGUAJIRA.**

Brindar a los grupos de interés un servicio de calidad en términos de oportunidad, eficiencia y efectividad a través de los canales habilitados y con ello mejorar los tiempos de reacción a situaciones que ponen en riesgo la estabilidad ecosistémica de la región y por tanto la vulneración de un derecho fundamental como lo es el de un ambiente sano.



## Corpoguajira

En este sentido, la gestión ambiental redundará en una mejora significativa en la percepción que los ciudadanos tienen del servicio y la imagen de la Corporación, lo cual será el fundamento para establecer una comunicación en doble vía de acercamiento institucional a las comunidades.

### 5.5 ALCANCE

CORPOGUAJIRA reconoce la necesidad de prestar un mejor servicio a los ciudadanos como función importante para la ejecución de su misión, razón por la cual pone a disposición de sus grupos de interés el protocolo de atención al ciudadano por los canales presencial, telefónico, electrónico e interactivo-web, que darán pautas para unificar la forma de responder y satisfacer las necesidades de información de usuarios.

El Protocolo de Atención al Ciudadano es una herramienta útil para mejorar la manera de proceder e interactuar con los usuarios; es un derrotero que permite ofrecer el mismo nivel de servicio por los diferentes canales de atención, de forma cordial, ordenada y respetuosa.

La Corporación Autónoma Regional de La Guajira en cumplimiento de la normatividad colombiana y en el desarrollo de sus procedimientos internos se compromete a responder las solicitudes y requerimientos de sus grupos de valor en los siguientes términos:

- ✓ Salvo norma legal especial toda petición en interés general o en interés particular se resolverán dentro de los quince (15) siguientes a su radicación en la Ventanilla Única.
- ✓ Las peticiones para obtener información o copias de documentos que son producidas en el ejercicio de la gestión de la Corporación se resolverán dentro de los de diez (10) días siguientes a su radicación en la Ventanilla Única; si en este lapso no se da respuesta al peticionario, se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y se entregará los documentos dentro los tres (3) días siguientes.
- ✓ Las consultas relacionadas con las materias a cargo de CORPOGUAJIRA se resolverán dentro de los treinta (30) días siguientes a su radicación.
- ✓ Cuando una solicitud en ejercicio del derecho de petición o queja proceda de otra autoridad que se declaró incompetente para resolverla, los términos para decidir serán de diez (10) días, en los términos del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



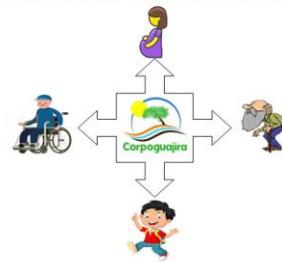
**Corpoguajira**

- ✓ Cuando no fuere posible contestar al peticionario dentro de los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el funcionario encargado de dar respuesta enviará comunicación al interesado, señalando los motivos de la demora y la fecha en que se responderá, que en todo caso no podrá exceder del doble del plazo inicialmente previsto, conforme a lo indicado en el parágrafo único del artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Cuando una autoridad formule una petición de información a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

## 5.6 POLITICAS DE OPERACIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ Brindar un trato digno al ciudadano, con una actitud positiva y amable.
- ✓ Hacer sentir al ciudadano que es importante para la Corporación, que le interesa escucharlo y entender sus necesidades y problemas.
- ✓ Escuchar las razones que manifiesta el ciudadano.
- ✓ Dar un servicio prioritario o preferencial a personas de especial protección constitucional, tales como: Víctimas de la violencia, discapacitadas, grupos étnicos minoritarios, entre otros.
- ✓ Establecer compromisos con el ciudadano de acuerdo con las funciones y competencias de la Corporación. Es importante que los ciudadanos no se formen falsas expectativas, para lo cual se deben explicar los procesos y los tiempos necesarios para poder llegar a una solución.
- ✓ Orientar esfuerzos para dar una solución al ciudadano en el primer contacto; si no es posible, se debe comunicar sobre los pasos a seguir.
- ✓ La experiencia, conocimiento, actitud y las capacidades de los funcionarios se deben colocar a disposición del ciudadano para mejorar su confianza en la Corporación.
- ✓ Ofrecer un servicio igualitario al ciudadano.

### ATENCIÓN PREFERENCIAL





## 6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE CORPOGUAJIRA

CORPOGUAJIRA se compromete a dar un trato digno, respetuoso y diligente a todas las personas, sin ningún tipo de distinción, que hacen uso de su gestión.

Todos los servidores públicos de la Corporación tienen el deber de actualizarse en los temas misionales e identificar las dependencias y funcionarios competentes de cada temática. Así mismo, conocer los mecanismos, recursos de información del CORPOGUAJIRA y demás herramientas y canales de información dispuestos al servicio del ciudadano como son la Página Web, Procedimiento de Atención a las Peticiones, Quejas, Denuncias, Reclamos y Sugerencias – PQRSD, Ventanilla de Única, Buzón de Sugerencias, Líneas Telefónicas, Redes Sociales Corporativas, Fax, Correos Electrónicos, programa radial Ecoguajira, entre otros.

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento del derecho a las personas, constituirá falta gravísima para el servidor público o funcionario público y darán lugar a investigación disciplinaria y a las respectivas sanciones de acuerdo con la Ley.

¿Quiénes deben utilizar los protocolos?:

- Los servidores públicos
- Toda persona de CORPOGUAJIRA que tenga contacto directo con el ciudadano.
- Personal de seguridad y quienes ejerzan las funciones del servicio general y en general todos los elementos que conforman el mapa de públicos de la Corporación.

### 6.1 CONDICIONES DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

La atención presencial de CORPOGUAJIRA está determinada de acuerdo a las siguientes condiciones:

**Tabla 4.** Canales de información

TIPO DE ATENCIÓN	HORARIO ATENCIÓN	RESPONSABLE
<p>Presencial</p>  <p>Puntos de Atención</p>	<p>Doble jornada Lunes – Jueves a partir de las 08:00 am – 12 m y desde las 02:00 pm – 06:00 pm; los días viernes la atención es continua a partir de las 07:00 am – 03:00 pm</p>	<p>Todos los funcionarios</p>
<p>Electrónico</p>  <p>Atención al Ciudadano</p>	<p>En el sitio web institucional <a href="http://www.corpoguajira.gov.co">www.corpoguajira.gov.co</a> encontrará información disponible para consulta en todo momento y podrá acceder a los aplicativos como Sistema de Información Geográfico, Link PQRSD, Sistema de Alertas Tempranas y el Sistema de Monitoreo de Áreas Protegidas.</p>	<p>Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Sistemas, Coordinación Grupo de Ecosistemas y Biodiversidad y Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano</p>
<p>Telefónico</p> 	<p>Doble jornada Lunes – Jueves a partir de las 08:00 am – 12 m y desde las 02:00 pm – 06:00 pm; los días viernes la atención es continua a partir de las 07:00 am – 03:00 pm</p>	<p>Todos los funcionarios</p>
<p>Social Media</p> 	<p>Las redes sociales estarán activas las 24 horas del día los 7 días de la semana y se estará haciendo monitoreo continuo de la actividad para garantizar la atención a la ciudadanía.</p>	<p>Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano</p>
<p>Radial</p> 	<p>Programa radial liderado por la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, el cual es trasmisido a través de la emisora cardenal estéreo de lunes a viernes en horario de 5:00 am – 5:30 am</p>	<p>Programa Ecoguajira – Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano</p>

## 6.2 LOGÍSTICA DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE CORPOGUAJIRA

- ✓ Los funcionarios y sistemas dispuestos para la atención al público, antes del inicio de la jornada laboral deberán hacer el alistamiento de las herramientas e instrumentos necesarios, probar la funcionalidad de los equipos y enterarse de la información extraordinaria que se haya generado la Corporación (página Web e intranet).
- ✓ Los funcionarios deben estar vestidos formalmente y portar algún distintivo que lo identifique como funcionario de la Corporación (Carnet, Chaleco, Camisa, etc.). El funcionario de CORPOGUAJIRA debe portar zapatos cerrados y sus calcetines (hombres), pantalón, suéter o camisa, y zapatillas, pantalón, vestido o traje (mujeres).
- ✓ Los radios y demás aparatos reproductores de música deberán mantenerse apagados dentro de los horarios de atención.
- ✓ Los teléfonos móviles deben mantener un volumen discreto preferiblemente en opción de vibrador.
- ✓ Los teléfonos fijos deben ser contestados máximo al tercer repique y mantenerse un tono de timbre bajo.
- ✓ Si por cualquier motivo debe ausentarse de su puesto de trabajo, debe dirigir su número de extensión a un funcionario que pueda responder sus llamadas.
- ✓ El consumo de alimentos y bebidas en el horario de atención al ciudadano no está de acuerdo con los procedimientos de atención y respeto al usuario, por lo cual esta acción debe realizarse en los espacios dispuestos como las cafeterías y estaciones de hidratación.
- ✓ Las Quejas Ambientales priorizadas con el criterio de atención 1, se atenderán de forma inmediata independiente del horario y día de la semana; para ello, la Corporación debe garantizar la disponibilidad del personal técnico que debe atender cada problemática ambiental, así como el medio de transporte para evidenciar la presunta afectación ambiental.



- ✓ Los días viernes se labora en horario especial establecido por medio de la Circular Interna, por lo cual internamente la Corporación debe organizarse por turnos durante la hora del almuerzo para garantizar la atención al ciudadano.

#### 6.2.1 Herramientas de comunicación con el ciudadano

- ✓ Todos los servidores públicos portarán la identificación que los acredita como funcionarios de CORPOGUAJIRA.
- ✓ La comunicación que se maneje a nivel interno y externo, deberá estar apoyada siempre con asertividad.
- ✓ La comunicación debe ser a un buen ritmo, con pronunciación clara, reducción en el uso de muletillas y de expresiones regionales, con un tono de voz y volumen adecuado que facilite la comprensión.
- ✓ A los ciudadanos se les debe hablar con respeto, sin tutear ni utilizar expresiones de confianza inapropiada.
- ✓ Se deben referir a los ciudadanos en términos de respeto como: Señor, Señora.
- ✓ Los términos de cortesía engalanan la comunicación: con mucho gusto, gracias por su espera, cómo le puedo ayudar, permítame consulto la información, en un momento estoy con usted, gracias por su llamada, estamos para servirle, etc.
- ✓ Nunca debemos discutir con un ciudadano ni permitir que su manera de comunicarse haga variar nuestra actitud de servicio.
- ✓ Se debe controlar el lenguaje no verbal y actitudes que puedan incomodar al ciudadano; recuerde que todos estos son percibidos a través de la línea telefónica.
- ✓ Tener presente brindar un café, agua o cualquier otra bebida que permita la hidratación y la entrada en confianza con el usuario.
- ✓ Si el servicio de atención es presencial o telefónico, el funcionario debe garantizar que el ciudadano que está en las instalaciones de la entidad o que llame, sea atendido sin necesidad de recorrer por diferentes oficinas o pasar de una extensión telefónica a otra, por lo cual es necesario que todos los funcionarios manejen



**Corpoguajira**

información general de los procesos llevados por la Corporación; sin embargo, si se trata de un tema o trámite específico se debe correr traslado al área específica competente.

- ✓ Si el teléfono está cerca de usted o en su área de trabajo, se debe contestar y brindar la información necesaria a la persona que está llamando.
- ✓ Se debe atender al ciudadano con respuestas claras a sus preguntas.
- ✓ Se debe brindar atención efectiva a sus quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- ✓ Se debe retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer. Indíquele si queda alguna tarea pendiente.
- ✓ Evite utilizar con el ciudadano términos muy técnicos, que podrían generar molestia o desinterés.
- ✓ Se debe mantener la serenidad, no perder la calma o el control ante una situación difícil al ciudadano.



### **6.3 CONSIDERACIONES GENERALES DEL SERVIDOR PÚBLICO PREVIO A LA ATENCIÓN**

- Presentación Personal: Su presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano usuario respecto a la entidad. Sea impecable con su presentación personal, esta debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria). Guarde adecuadamente la imagen institucional, mantenga su identificación visible.
- Expresividad en el rostro: Generalmente el rostro es el primer punto en el que el ciudadano se fija. Su expresión facial es relevante, ofrezca una sonrisa no forzada, esto le agrega un carácter acogedor a la atención que le está brindando al ciudadano. Por ello es fundamental que lo mire a los ojos, demuestre interés, actitud de escucha y refleje seguridad en la información que le está transmitiendo.



Recuerde que el lenguaje gestual, debe resultar acorde con el trato educado que le esté brindando verbalmente.

- Voz y lenguaje: El lenguaje que use y el tono de voz añadirán color a lo que esté expresando. Por lo tanto, preste atención a la elección de palabras cuando se comunique con el ciudadano. Utilice las palabras apropiadas dentro del entorno adecuado esto parte de una comunicación efectiva.

El tono de voz es también parte importante de su comunicación verbal puesto que su tono emocional enfatiza la actitud de lo que desea transmitir. Todas las personas son afectadas por el tono de voz de otras personas. Es un aspecto común de la naturaleza humana y lo usamos para expresar la parte emocional de nuestros pensamientos.

Adapte la modulación de la voz a las diferentes situaciones, vocalizando de manera clara para que la información sea comprensible y el mensaje sea entendible. Comuníquese del modo en que al ciudadano le resulte sencillo y cordial, para lo cual adapte su lenguaje al de él, esto traerá como efecto empatía y comodidad, creando las condiciones ideales para que los mensajes sean captados íntegramente, dado que aumenta al máximo la receptividad.

- Postura: La postura que tome su cuerpo cuando hable con el ciudadano tiene más significado de lo que se pueda imaginar, ya que puede facilitar el camino para conquistarlo o bien, para mejorar su calidad de expresión. Mantener una posición relajada con brazos y piernas ligeramente abiertas demuestra auto confianza, seguridad y le da valor e importancia a lo que se hace. Mantenga la columna flexible, cuello y hombros relajados, evite las posturas rígidas o forzadas.
- Rapidez / eficiencia: Actúe con diligencia y agilidad en la atención que brinda.

#### **6.4 ATENCIÓN PRIORITARIA Y/O PREFERENCIAL**

Como se indicó en el numeral 6.2. Logística de la Atención y Servicio al Ciudadano, los hechos denunciados por la ciudadanía, susceptibles de ser evitados y que en caso de materializarse generarían un gran impacto al ambiente, serán atendidos de manera mediata de acuerdo al procedimiento interno de Atención a las Quejas Ambientales, para lo cual la Corporación tendrá dispuesta la logística requerida.



## Corpoguajira

De acuerdo al artículo 20 de la Ley 1437 de 2011 “Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.



Cuando por razones de salud, de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del interesado en la medida solicitada o ante el potencial riesgo de los recursos naturales, la autoridad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la PQRSD”.

Para todas las personas, pero principalmente para aquellas con especial protección constitucional, como víctimas de la violencia, discapacitadas, grupos étnicos minoritarios, entre otros, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso básica.

Las características de las personas que requieren una especial protección constitucional no tienen por qué ser iguales a las de otras, por el hecho de tener aparentemente las mismas particularidades. Por lo tanto, no se debe generalizar la misma atención para las víctimas de la violencia, discapacitados, grupos étnicos minoritarios, entre otros.

A continuación se describen los protocolos de atención para la atención preferencial:

### 6.4.1 Protocolo para atención a niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas y adultos mayores:

La Corporación Autónoma Regional de La Guajira, dará prioridad en la atención de los niños, niñas y adolescentes, reconociendo sus derechos, la garantía y cumplimiento de los mismos en el marco de la constitución política y demás normas que fundamentan su persona bajo el principio de interés superior; así mismo, buscando despertar el interés de este segmento de la población, la Corporación a través de sus diferentes mecanismos (virtuales, físicos o presenciales), dispondrá de información con un alto contenido lúdico y pedagógico como aporte en el conocimiento dinámico sobre la cultura ambiental.

Por otro lado, los niños(as) y adolescentes podrán interponer peticiones y sugerencias respetuosas con la aprobación de su(s) parente(s) o mayor de edad responsable; en los casos en que dicha figura responsable no esté presente, el funcionario está en el deber de atender la solicitud y orientar al menor en la formulación de su requerimiento para iniciar el trámite



## Corpoguajira

interno correspondiente a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias – PQRSD. Los requerimientos de los menores serán atendidos dentro de los términos descritos por la Ley 1755 de 2015, pero siempre dando prioridad a sus pretensiones.

Igualmente, al momento de requerir atención presencial, prevalece la atención a mujeres en estado de embarazo por tratarse de personas con necesidades y condiciones especiales o movilidad reducida transitoria se dará prioridad en su atención; así mismo, tendrá atención preferencial el adulto mayor o persona de la tercera edad que requiera los servicios ofertados por la Corporación.

### 6.4.2 Protocolo para atención y contenido para periodistas y medios de comunicación.

Consecuentemente con los avances tecnológicos y las necesidades de información de la sociedad, los medios de comunicación se han visto abocados a la inmediatez en el flujo de la misma y la Corporación Autónoma Regional de La Guajira, no es indiferente a dicha necesidad, por lo cual en cumplimiento del principio de transparencia institucional coloca al servicio de los periodistas y medios de comunicación las herramientas tecnológicas que son actualizadas con información primaria para su documentación a través de la página web y redes sociales.

Igualmente, al momento de requerir atención, los periodistas serán direccionados a la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano, donde se atenderán sus inquietudes y sugerencias. en caso de ser una atención presencial, se dará respuesta inmediata y en los casos en que se interponga una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia, se atenderá en los términos descritos en la Ley 1755 de 2015, pero siempre dando prioridad a sus pretensiones.

### 6.4.3 Comunicación y trato en atención prioritaria o preferencial

El primer contacto con el ciudadano tiene que ser asertivo. Por ello es necesario estar informado de la forma más adecuada para su trato o guía, y esto ha de ser del dominio de todo la Corporación y en especial de los servidores públicos relacionados con la atención preferencial o prioritaria.

Todas las personas tienen sus propias ideas, criterios y opiniones. Esto, aunque parezca obvio no siempre es considerado y algunos, quizás con la idea equivocada de molestar,



**Corpoguajira**

realizan las consultas sobre su parecer o necesidades a la persona que le acompaña, o evitan abordar temas que necesariamente deben ser tratados.

Por ejemplo, en el caso de personas con discapacidad, siempre será prudente preguntarle si permite que se le陪伴e o ayude, con lo cual se muestra y respeta su libertad. En cualquier caso, siempre debemos esperar a que el ofrecimiento haya sido aceptado a partir de ese momento, escucharemos atentamente las instrucciones que esa persona pudiera querer darnos.

En todo momento debe evitarse actitudes de sobreprotección o de tipo paternalista que llevan a considerar a las personas que requieren especial protección constitucional, como más infantiles o carentes de opinión, capacidades, decisión o preferencias.

#### 6.4.3.1 Atención a personas con discapacidad visual

- La primera persona que recibe al ciudadano con discapacidad es el vigilante, quien le debe permitir el ingreso de forma inmediata e informar al orientador para que el ciudadano sea atendido con prioridad.
- La señalización debe ser acústica, visual y táctil y estar ubicada a la entrada de las instalaciones en un lugar fácilmente identificable y accesible.
- Alude claramente a la persona. Si fuera necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención.
- Hable y preste atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona ciega o de baja visión percibe si no le prestan atención, si mientras le habla usted mira en otra dirección. Ellos perciben claramente de donde procede la fuente de voz.
- No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas. Términos como allí, por aquí, carecen de sentido para las personas ciegas o de baja visión. Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano, con la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se le indica con respecto al propio individuo.
- Muchas personas ciegas o deficientes visuales pueden desenvolverse de manera autónoma ayudados de un bastón guía o incluso de un perro guía.



- No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente. La conversación ha de fluir normalmente.
- Para mostrarle un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- Si ha de leerle un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido a menos que se los pidan expresamente.
- Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- La puntualidad es muy importante. Para una persona que no ve, los minutos se hacen eternos cuando se está esperando sin poder percibir lo que pasa y sin tener nada que hacer. Esto produce un nerviosismo y una tensión inútiles.
- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar.
- No deje objetos que puedan suponer un obstáculo en las zonas de paso: sillas, cajones abiertos, carros de limpieza entre otros.

#### 6.4.3.2 Atención a personas con discapacidad auditiva.

En el relacionamiento con una persona con discapacidad auditiva no es necesario gritar, porque esa persona no le escuchará; al actuar de esa manera podría causar el efecto contrario, aunque el mensaje sea positivo, nuestro rostro es lo que el interlocutor percibe; no capta el contenido de las palabras, solo ve un rostro hostil.

Algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre.

Se recomienda vocalizar lo mejor posible, sin incurrir en hacer muecas y/o distorsionar la normal articulación de las palabras. Tenemos que mantener la zona de la boca limpia de obstáculos, apartemos de ella cualquier objeto como, bolígrafo, mano, chicle, caramelo, que dificulte vocalización y la emisión de la voz.

#### 6.4.3.3 Atención a personas con discapacidad física.

- Se debe tener siempre presente una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Ayúdale si ha de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación y equilibrio corporal.
- Si va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y este diálogo dura varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas. Así se evitan situaciones incómodas para ambas partes.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado sería que pudieran permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiarlas a otro asiento. Pero cuando el usuario de la silla la deje por cualquier circunstancia, no la aleje de su alcance.

#### 6.4.3.4 Atención a personas de especial protección constitucional.

Así como la discapacidad requiere una atención especial, también es necesario tener en cuenta las demás características poblacionales como edad, género y etnia, en el proceso de atención, de acuerdo con su condición o su situación (víctimas de la violencia, grupos étnicos minoritarios, entre otros).

En el caso de género, el reconocimiento de los roles que cumple la mujer en nuestra sociedad como cuidadora, razón por la cual dispone de menor tiempo para dedicar a las labores productivas y a adelantar gestiones necesarias para atender sus procesos de acceso a la oferta de servicios básicos del Estado.

En el caso de etnias, identificar la capacidad de comunicarse en el idioma español, o la necesidad de contar con una persona que pueda servir de intérprete, reconocer las dinámicas y tiempo de cada cultura en particular y sus creencias, expectativas, tipos de relaciones y de organización social.

El término etnia incluye población perteneciente a Pueblos Indígenas, Comunidades Afrocolombianas, Negras, Palenqueras o Raizales.



## Corpoguajira

En relación con la edad, se debe tener en cuenta que los menores de edad deben estar estudiando y que el Estado debe procurar que así sea en el caso de consultar temas de carácter productivo, pero también tener en cuenta que no existe un límite superior en la capacidad productiva de la población y que está dado precisamente por esas capacidades individuales y no por sus años.

**Nota No. 1:** Absténgase siempre de dar información al ciudadano si no es de su competencia, recuerde que le puede generar falsas expectativas, en caso que usted no tenga la información para responder a las inquietudes solicitadas remita al ciudadano a los funcionarios competentes para la atención a la población con especial protección constitucional. Recuerde que la Corporación debe tener funcionarios capacitados para la atención a esta población.

### 6.5 CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES

- ✓ Dado que en muchas ocasiones pueden llegar a las entidades ciudadanos-usuarios inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:
  - ✓ Mantenga una actitud amigable
  - ✓ Deje que el ciudadano se desahogue, no lo interrumpa.
  - ✓ Evite pedir al ciudadano que se calme
  - ✓ Evite calificar el estado de ánimo del ciudadano.
  - ✓ Hágale saber al ciudadano-usuario que lo escucha con atención
  - ✓ Ofrézcale disculpas si es el caso y hágale sentir que usted comprende su situación
  - ✓ Enfóquelo en el problema, evite tomar la situación como algo personal
  - ✓ Empiece a solucionar el problema
  - ✓ Obtenga de su interlocutor toda la información que necesite

- ✓ Verifique con el ciudadano la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos.
- ✓ Proponga al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- ✓ Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, infórmelo a su jefe inmediato, para que la solución sea de fondo.
- ✓ Invite al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e infórmeme que a partir de esta comunicación la entidad estudiará la solución y planteará mejoras al interior.

## 6.6 PROTOCOLO GENERAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 6.6.1 Protocolo para la Atención Presencial y/o Telefónica.

**Tabla 5.** Atención presencial / telefónica

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Saludo	Todos los funcionarios	<p>Salude al ciudadano, identificando su área y diciendo su nombre.</p> <p><b>Nota:</b> En caso que la atención sea presencial, siempre se debe tener contacto visual directo con el ciudadano; la cortesía genera confianza y valor agregado al momento de verdad con cliente. Ejemplo: “Buenos días”, Oficina de Atención al Ciudadano, mi nombre es...</p>
2	consultar al ciudadano sobre su requerimiento o necesidad	Todos los funcionarios	¿Le puedo ayudar en algo? ó ¿En qué le puedo servir?

3	Identificar la solicitud	Secretario de Atención al Ciudadano	<p>Escuche al ciudadano.</p> <p>No cree falsas expectativas con temas o promesas que no pueda cumplir.</p> <p>Indique claramente el procedimiento y los tiempos de respuesta.</p> <p>Tenga calidez y respeto por el ciudadano.</p> <p>Si se requiere, consulte con un funcionario de su área o llame telefónicamente a la dependencia competente de la Corporación o la entidad correspondiente.</p> <p>Si la temática es competencia de CORPOGUAJIRA proceder de conformidad con la actividad No. 4.</p> <p>Si no es competencia de CORPOGUAJIRA, ir a la actividad No. 6.</p>
4	Resolver el requerimiento	Secretario de Atención al Ciudadano	<p>Asegúrese que la información presentada por el ciudadano cumple con los requisitos necesarios.</p> <p>Si la temática planteada corresponde a las competencias de otra área interna de la Corporación, comuníquese con el funcionario competente e infórmeme sobre el requerimiento presentado por el ciudadano para que sea atendido y se dé solución al requerimiento.</p>
5	Resolver el requerimiento de competencia en otra dependencia de la Corporación	Todos los funcionarios	<p>Asegúrese de que la información dada cumple con el requerimiento presentado por el ciudadano.</p> <p>Escuche al ciudadano.</p> <p>No cree falsas expectativas con temas o promesas que no pueda cumplir.</p> <p>Indique claramente el procedimiento y los tiempos de respuesta.</p> <p>Tenga calidez y respeto por el ciudadano.</p> <p>Si se requiere, consulte con un funcionario de su área.</p>

6	Direccionar el requerimiento por competencia de otra entidad	Secretaria (o) del área asignada	<p>Asegúrese de que el direccionamiento sea el correcto a la entidad competente, e infórmeme la dirección, persona de contacto, página Web o número de teléfono.</p> <p>Si se requiere, consulte con un funcionario de su área o llame telefónicamente a la entidad correspondiente.</p>
7	Despedida	Todos los funcionarios	<p>¿Le puedo colaborar en algo más? Muchas gracias por su visita / llamada, que tenga buen día y/o tarde</p>

#### 6.6.2 Protocolo para la Atención Virtual.

El ciudadano podrá presentar peticiones a través de la página web [www.corpoquajira.gov.co](http://www.corpoquajira.gov.co), link PQRSD y por medio de los correos electrónicos [servicioalcliente@corpoquajira.gov.co](mailto:servicioalcliente@corpoquajira.gov.co) y [servicioalciudadano@corpoquajira.gov.co](mailto:servicioalciudadano@corpoquajira.gov.co), las cuales tendrán tratamiento interno y el ejercicio del seguimiento y control por parte la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano para garantizar la debida respuesta al interesado.



A toda Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Denuncia interpuesta en las redes sociales se le informará al peticionario que debe hacerse a través de los correos electrónicos señalados o en el link de PQRSD en el sitio web de la Corporación.

Toda respuesta a una PQRSD formulada por los ciudadanos será respondida internamente por los funcionarios competentes y filtrada al área de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano para disponer de la información y actualización de los registros ingresados.

Los ciudadanos podrán hacer seguimientos al estado de su PQRSD siempre y cuando estas hayan sido presentadas a través de la página web de CORPOGUAJIRA a través del link PQRSD.

Una vez recibida la respuesta interna, el equipo de funcionarios de la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano procederán de conformidad para garantizar que la respuesta sea firmada, radicada y enviada al destinatario final.

#### 6.6.3 Recomendaciones en el uso del correo electrónico.

CORPOGUAJIRA es la propietaria de las cuentas de correo electrónicos y los funcionarios a los cuales les es asignada son completamente responsables de todas las actividades y actuaciones realizadas a través los buzones asociados a dicha cuenta electrónica.



Por tal motivo se aconseja no facilitar la cuenta de correo a personas ajenas a la Institución y mantener bajo reserva la contraseña del usuario que le fue suministrado para la realización de sus actividades.

La información que se procesa a través del correo electrónico forman parte de sus papeles de trabajo en la ejecución de sus actividades laborales y pueden ser consideradas como prueba de sus actuaciones ante cualquier situación, razón por la cual se recomienda mantener bajo custodia y en reserva empresarial toda aquella información producida en la gestión interna que le sea delegada.

En ningún caso se podrá utilizar el servicio de correo electrónico para fines personales, comerciales o financieros, envío de mensajes en cadena o similares.

No se deben distribuir mensajes con contenidos inapropiados o que comprometan la reputación de la entidad. El correo electrónico es una herramienta para el intercambio de información entre personas y no para la difusión masiva de datos. Para ello existen otros canales más adecuados y efectivos como por ejemplo las redes sociales.

**Nota No. 2:** La Oficina de Sistemas de CORPOGUAJIRA tiene a su cargo la administración de las cuentas de correos electrónicos de la entidad y cualquier novedad debe ser reportada ante ese grupo de funcionarios. Igualmente, si se desea tener acceso a las cuentas de correo electrónico asignadas a los funcionarios, previamente se debe notificar al funcionario correspondiente para evitar inconvenientes con la custodia de la información que ha sido procesada.

6.6.4 Protocolo para el uso del correo electrónico.

**Tabla 6.** Protocolo para el correo electrónico

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Saludo		<p>Cordial saludo señor(a) (Indicar el apellido)</p> <p><b>Nota:</b> No se debe escribir en letra mayúscula toda la información, porque se entiende en tono agresivo para la persona que está recibiendo el mensaje. No se debe escribir en color rojo; si requiere resaltar una parte del texto, utilice la letra cursiva, negrilla o comillas.</p>
2	Identificar el requerimiento	Todos los funcionarios	<p>En atención a su solicitud o petición, le informamos que...</p> <p><b>Nota 1:</b> Dar la respuesta acorde a la solicitud del ciudadano.</p> <p><b>Nota 2:</b> No tutear al responderle al ciudadano, así él lo haya hecho en esos términos; siempre se debe dirigir al ciudadano con respeto y cortesía.</p>
3	Despedida		<p>Sin ser otro el motivo, damos respuesta a su solicitud o petición y agradecemos su comunicación con esta Corporación.</p> <p>Atentamente, Nombre del funcionario (todo mayúscula) Cargo del funcionario (solo las iniciales con mayúscula).</p> <p><b>Nota:</b> utilizar el tipo de letra institucional (Arial 10) y la imagen corporativa de la entidad.</p>

Modelo de respuesta a un ciudadano por medio electrónico:

Cordial saludo señor Meza (Primer apellido)

De acuerdo con su petición radicada en esta entidad con el No. XXXXX, le informamos que XXXXXXXXXX (Contenido de la respuesta)

Sin ser otro el motivo, damos respuesta a su petición en los términos legales y agradecemos su comunicación con la Corporación Autónoma Regional de La Guajira.

Atentamente;

Nombre del funcionario (todo mayúscula)

Cargo del funcionario (Solo las iniciales con mayúscula)



**Figura 4.** Modelo de respuesta electrónica



Para efectos de la atención de eventualidades al interior de la Corporación, se deberá agendar, previa solicitud formal dirigida a la Corporación, a partir de la cual se informará al interesado sobre la disponibilidad del escenario y de ser necesario, la disponibilidad del personal idóneo y la logística para el evento.

En los casos que la respuesta sea positiva y con la finalidad de dar cumplimiento al compromiso, se deberá coordinar el cronograma de la(s) actividad(es).

Para evitar congestiones y traumatismos en el área de Atención al Ciudadano y Recepción de la sede principal de la Corporación, el ingreso se realizará de acuerdo a las siguientes consideraciones:

- Ingreso por la entrada principal: se efectuará el ingreso por esta área si el número de asistentes es igual o menor a 20 personas
- Ingreso por el parqueadero principal: Cuando el número de asistentes es superior a 20 personas, la entrada y evacuación se realizará a través del parqueadero principal de la Corporación.

A los asistentes se les recibirá con cordialidad, indicándoles la ruta hasta llegar al escenario donde se llevará a cabo la actividad.

La Corporación deberá garantizar la higiene del escenario y corresponde a los organizadores del evento mantener el orden durante el desarrollo de la actividad y al finalizar el evento realizar la entrega del escenario y de los insumos logísticos que le fueron suministrados (si es el caso).

## 7. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el propósito de conocer la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios que ofrece la Corporación, se aplican encuestas de satisfacción al cliente. En este sentido, para el caso de servicios presenciales se realiza encuesta de percepción y satisfacción estructurada, conforme a los lineamientos definidos por la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano.

Igualmente, el instrumento para la obtención de información primaria es enviado periódicamente a través de los correos electrónicos con destino a los grupos de interés con los que la corporación tiene relacionamiento.

Los resultados y análisis de dichas mediciones se entregan trimestralmente a la oficina Asesora de Planeación para su consolidación e inclusión en el informe de revisión por la Alta Dirección en procura de la correspondiente socialización y toma de acciones que permitan la mejora continua en la prestación de servicios de CORPOGUAJIRA.

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

**Tabla 7.** Control de cambios

VERSIÓN No.	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO
1	Mayo de 2019	Versión inicial

**Tabla 8.** Aprobación del documento

Aprobación del Documento		
Acción	Funcionario	Firma
Elaborado por:	<b>ANDRYS RAFAEL MENDOZA MENDOZA</b> Contratista	ORIGINAL FIRMADO
Revisado por:	<b>DAVIANIS PAULINA ACOSTA ÁVILA</b> Asesora de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano	ORIGINAL FIRMADO
Aprobado por:	<b>YERLIS YANET CARABALLO ROBLE</b> Representante de la Dirección	ORIGINAL FIRMADO