



Protocolo de Atención al Ciudadano Cornare

Subdirección de
Servicio al Cliente

República de Colombia
Corporación Autónoma Regional Rionegro - Nare CORNARE

JAVIER PARRA BEDOYA
Director General

OLADIER RAMÍREZ GÓMEZ
Secretario General

JAVIER VALENCIA GONZÁLEZ
Subdirector General Servicio al Cliente CORNARE

Realización

Javier Valencia González
Javier Mauricio Suárez Monsalve
Francisco Luis Gallego García

Diseño

Comunicaciones CORNARE

2022

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
CANALES DE SERVICIO	4
ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	6
Elementos básicos para una comunicación asertiva con la ciudadanía.....	6
PRÁCTICAS INSTITUCIONALES GENERALES DE SERVICIO AL CLIENTE	7
PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	8
Protocolo de Atención Diferencial	10
Atención a los ciudadanos con discapacidad auditiva	10
Atención a los ciudadanos con discapacidad visual.....	11
Atención a personas con discapacidad física o motora	12
Atención a personas con discapacidad cognitiva	12
Atención a personas de talla baja.....	12
Atención a grupos étnicos	13
Atención a adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad.....	14
PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO	14
PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL	15
Sistema Web - PQRSDF	15
CORNARE APP	16
Chat Virtual.....	16
Correo Electrónico	17
Redes Sociales.....	18
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	19
DERECHOS Y DEBERES DE LOS SERVIDORES Y CIUDADANOS	19
Derechos de los ciudadanos	19
Deberes de los ciudadanos	20
Derechos del servidor.....	20
Deberes del servidor	21
GLOSARIO	21

INTRODUCCIÓN

El servicio al ciudadano, en nuestro orden constitucional, es un fin esencial del Estado. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos. En desarrollo de este mandato constitucional, es necesario formular una guía de atención al ciudadano, con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios, para todos.

Lo anterior para la Corporación se resume en una primera premisa sobre la que basamos todas nuestras actuaciones: mejoramiento continuo del servicio a nuestros clientes externos e internos, buscando siempre la atención de sus necesidades y su satisfacción y en torno a esto enfocar la prestación de los servicios, la atención de trámites, consultas, solicitudes, PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades), entre otros, mediante la apropiación y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación –TIC.

De esta manera, se presenta el protocolo de atención al ciudadano, documento integral del proceso de transparencia, participación y servicio al ciudadano, articulado al procedimiento de gestión de enfoque al cliente P-DE-06 dentro del Sistema de Gestión Corporativo. El actual protocolo, se encuentra enmarcado bajo los lineamientos y orientaciones impartidas desde el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), integrado por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y otras entidades. Es así, como el presente documento pretende generar pautas de comportamiento que permiten asumir actitudes de manera asertiva para la gestión del servicio enfocados en consolidar una efectiva experiencia de servicio al ciudadano prestado por Cornare.

CANALES DE SERVICIO

Una de las guías de operación en Cornare, en torno a la gestión de enfoque al cliente, es garantizar el acceso a los ciudadanos, a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Corporación cumpliendo los parámetros de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Por lo anterior, en Cornare se cuentan con diferentes canales de servicio al ciudadano, los cuales se enuncian a continuación:

Presencial: En las Direcciones Regionales o en la sede principal de la Corporación, en la respectiva Ventanilla Integral de Servicios (VIS), en el puerto CITES localizado en el Aeropuerto Internacional “José María Córdoba” en el municipio de Rionegro.

Telefónico: Ante una de las Direcciones Regionales o en la sede principal de la Corporación en la respectiva Ventanilla Integral de Servicios (VIS). Así mismo, a través de las líneas telefónicas de servicio al cliente: (604) 5201170 ext. 212, 213 o 214.

Oficina de Atención	Dirección	Teléfono (604) 5461616 - 5201170	Horario de Atención
Sede Principal	Municipio de El Santuario Carrera 59 número 44 - 48, Kilómetro 54 Autopista Medellín - Bogotá.	Ext. 214	Lunes a jueves de 07:30 a.m. a 04:30 p.m. y viernes de 07:30 a.m. a 03:30 p.m.
Regional Valles de San Nicolás	Municipio de Rionegro, Carrera 47 número 64A – 263, Kilometro 2, vía Belén – Rionegro, Parque Empresarial “Jaime Tobón Villegas”.	Ext. 180	Lunes a jueves de 08:00 a.m. a 05:00 p.m. y viernes de 08:00 a.m. a 04:00 p.m.
Regional Aguas	Municipio de Guatapé, Carrera 23 número 31C - 04.	Ext. 502	
Regional Páramo	Municipio de Sonsón, Carrera 8 número 13 -137	Ext. 532	
Regional Porce Nús	Municipio de Alejandría	Ext. 706	
Regional Bosques	Municipio de San Luis, Salida Autopista Medellín – Bogotá, Barrio Joaquín.	Ext. 557	
Puerto CITES	Aeropuerto Internacional “José María Córdoba” en el Municipio de Rionegro.	(604) 5362040	Lunes a jueves de 07:30 a.m. a 04:30 p.m. y viernes de 07:30 a.m. a 03:30 p.m.

Virtual

- Correo electrónico corporativo: cliente@cornare.gov.co.
Denuncias de presuntos actos de corrupción: transparencia@cornare.gov.co
- Chat Corporativo – Sitio web: www.cornare.gov.co
- PQRSD – Sitio web: www.cornare.gov.co/pqrsd
- Módulo contáctenos: – Sitio web: www.cornare.gov.co/contactenos
- Redes Sociales
- App Cornare: Disponible en la Play store (dispositivos Android) **CORNARE APP**

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Teniendo en cuenta el documento “Protocolos de servicio al ciudadano”, desarrollado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC, para que el servicio sea de calidad, debe tener las siguientes características o atributos:

- **Respetuoso:** reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias.
- **Amable:** ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.
- **Confiable:** las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos.
- **Empático:** comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.
- **Incluyente:** el servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos, al reconocer y respetar la diversidad de todas las personas.
- **Oportuno:** todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado, y cumplir los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** el proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.
- **Innovador:** la gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad.

Adicionalmente, es importante resaltar la **transparencia** como un atributo del buen servicio en la Corporación. En Cornare se trabaja con entrega, honestidad y transparencia: “Manos limpias, conciencia tranquila”.

Elementos básicos para una comunicación asertiva con la ciudadanía

A continuación, se enuncian características que permitirán tener una mejor comunicación con el cliente a través de cualquier canal de atención:

- Permita hablar al ciudadano. Si el funcionario se encuentra hablando todo el tiempo, no puede escuchar al ciudadano.
- Logre que el usuario sienta confianza. Hay que ayudar a la persona a que se sienta libre de expresarse.
- Demuestre al interlocutor que está dispuesto a escucharle, al manifestarle claramente su interés; que lo hace para tratar de entender y no para oponerse.
- Sea paciente, no interrumpa y tómesese el tiempo necesario.
- Conduzca la conversación sin interrumpirla; para ello suele ser útil resumir, preguntar y parafrasear.
- Domine sus emociones; una persona enojada siempre malinterpreta las palabras.
- Evite criticar y argumentar en exceso, ya que esto pondría al ciudadano a la defensiva y probablemente lo conduciría a que se enoje o no se exprese.

PRÁCTICAS INSTITUCIONALES GENERALES DE SERVICIO AL CLIENTE

Cuando un cliente acude a Cornare tiene derecho a ser atendido, Cornare es una entidad pública con responsabilidad por misión y de ley. Para el cliente la atención es obligatoria y se adiciona “No hay más opciones” (Solo Cornare le puede brindar ayuda). Estas prácticas institucionales son:

- a. Trato respetuoso en todos los niveles y servidores de la Corporación
- b. Saludo de Bienvenida (Buenos días bienvenido a Cornare, ¿en qué le podemos servir!).
- c. Cada funcionario portará su carné de identificación en lugar visible.
- d. Ofrecer servicios adicionales (Un café – agua).
- e. Invitar a sentarse, ubicarlo en los espacios, llevarlo hasta el lugar.
- f. Orientar en cuanto al motivo de la solicitud de servicio, (pertinencia, competencia, trámite).
- g. Hablar con la verdad (no prometer nada que no pueda cumplirse).
- h. Aplicar la teoría del **TRATO REAL**: El trato Real tiene un postulado **“Cumple con tu misión, es por lo que te reconocen (social y económicamente) y cada quien merece el mismo trato”**.

El trato real cuenta con 6 principios:

- a. Reconocimiento – contacto amable – primer momento de verdad
- b. Ofrezca ayuda - guíe
- c. Actitud de “si se puede” – no lo “embolote”: El cliente viene a solicitar un servicio, no lo devuelva sin él, sin darle claridad, en caso de no saber tómele los datos y respóndale la llamada lo más pronto posible.
- d. Brinde Soluciones o Alternativas: Muchos clientes vienen a solicitar algo que no conocen, asesórelo, bríndele alternativas.
- e. Lúzcase para dejar una grata imagen personal e institucional: Un cliente satisfecho es una bendición, un cliente enojado puede costar su trabajo y la imagen institucional.
- f. De las respuestas a tiempo – el precio de la oportunidad: El cliente viene porque tiene una necesidad, y debe ser respondida o satisfecha a tiempo.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Este protocolo está orientado a la gestión del servicio en los puntos de atención presencial (personalizada), donde los ciudadanos pueden acceder a la información de trámites, servicios, asesorías y orientaciones. Las Ventanillas Integrales de Servicio facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre Cornare y el ciudadano.

A continuación, se presentan aspectos básicos a tener en cuenta en la atención presencial al ciudadano:

Horario: Es necesario cumplir estrictamente con los horarios de entrada, receso, almuerzo y salida, respetando así el tiempo que invierte una persona para acercarse a la Ventanilla Integral de Servicios un punto de atención.

Trate a los demás como a usted le gustaría ser tratado: Construya una relación en la cual el ciudadano también se beneficie de sus buenos modales y, sobre todo, de su humanidad.

Presentación personal: Su forma de vestir lo representa, tenga especial cuidado con el aseo y presentación de todas sus prendas de vestir. El uso del carné es obligatorio y debe llevarse en un lugar visible.

Asuma el rol de servicio: Sea consciente del impacto de su labor en la vida y desarrollo de la ciudadanía que acude a usted.

Conozca el portafolio de trámites y servicios de la Corporación: Conozca en detalle qué trámites y servicios presta Cornare. Así mismo, tenga certeza sobre los requisitos para acceder a cada uno y cuál es la dependencia responsable de brindarlo. Para ello puede dirigirse al documento corporativo: **Portafolio de Trámites Ambientales** o en el sitio web: www.cornare.gov.co

Evite los distractores: La persona que está al frente suyo requiere y espera toda su atención y disposición. Evite utilizar audífonos, contestar llamadas al teléfono fijo o celular, responder chats, comer o realizar actividades como archivar o revisar documentos diferentes.

Contacto inicial con el cliente

Recuerde que la actitud y disposición puede ser percibida a partir de la postura y el tono de voz; por eso el saludo debe anticiparse al de su interlocutor.

¿Cómo hacerlo?:

Mantenga de manera permanente el contacto visual con el ciudadano. Sonría y saludé. En los momentos en que sea posible, diga: "buenos días/tardes, bienvenido a Cornare ¿en qué le puedo servir?" Escuche atentamente el requerimiento o trámite que el ciudadano desea realizar.

Si lo considera necesario, pregunte el nombre, de esta forma se genera un vínculo más cercano, que va a facilitar y personalizar la interacción. Dirija e indique con claridad y suficiencia los pasos que el ciudadano debe seguir para acceder al servicio el trámite.

Desarrollo del servicio:

Dedique su interés en forma exclusiva a la persona que está atendiendo, escuchando con disposición, evidencie con un movimiento de su cabeza o mencionando “entiendo” evidenciando que usted tiene clara su solicitud y pregunte en caso de requerir mayor información para tener esa claridad.

Cada persona es diferente; por eso, mantenga una actitud cordial, paciente, que le facilite a la persona plantear su solicitud. Parafrasee, haga preguntas y oriente la conversación de modo que la persona pueda ir reconstruyendo y aclarando su propia situación.

Responda con claridad utilizando un lenguaje preciso sin tecnicismos. Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto, explique por qué debe dirigirse a otra oficina o punto, informe por escrito la dirección a la cual debe dirigirse, el horario de atención y los requisitos.

Si debe direccionar al ciudadano a otra dependencia al interior de la Corporación, indique hacia donde es y dé a conocer a la persona que debe atenderlo, el asunto y el nombre del ciudadano, para evitar reproceso.

Despedida ¿Qué hacer?:

Confirme con el ciudadano si la información está clara y suficiente.

Retroalimente al ciudadano sobre los pasos que debe seguir cuando quede alguna tarea pendiente.

Pregunte siempre: “¿Hay algo más en que le pueda servir?”.

La despedida es la última impresión que tendrá el ciudadano de la persona que lo atendió y del servicio entregado en Cornare. En esta etapa, en lo posible, llame a la persona por su nombre y convóquelo a que acuda al punto de atención o ventanilla integral de servicio en caso de que así o requiera, ya sea para otro servicio o trámite.

Finalice con una sonrisa y mencione que ha sido un gusto atenderlo.

Protocolo de Atención Diferencial

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término **personas con discapacidad**, como se plantea en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

Para realizar la atención preferencial y diferencial por favor tenga en cuenta las siguientes consideraciones:

- Aplique las pautas del protocolo de atención presencial.
- Permita el ingreso de la persona, y de manera inmediata informe a la persona responsable de la Ventanilla Integral de Servicios para que sea atendida con prioridad.
- Identifíquese y pregúntele sobre el trámite que va a realizar.
- Una vez identificado el trámite, asigne el turno preferencial y confirme que la persona sea guiada al módulo de atención. Si la persona está acompañada y usted requiere más información, pregúntele directamente al ciudadano.
- Actúe con respeto y equidad, sin actitud asistencialista. Presente una actitud de servicio para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Identifique el requerimiento que presenta el usuario para remitirlo al funcionario competente para atender a su solicitud.

A continuación, se establecen disposiciones diferenciales para ser implementadas de acuerdo al ciudadano que se acerque a las diferentes Ventanillas Integrales de Servicio en Cornare.

Atención a los ciudadanos con discapacidad auditiva

- ✓ Determine en primera instancia cuál es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, o el español escrito u oral.
- ✓ Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios: ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda. Hable despacio y mirando a la persona, no voltee la cara, si el/ella no está prestando atención, toque levemente su hombro. Dirija siempre su mirada a la persona, hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.
- ✓ Si un ciudadano sordo se comunica a través de la lengua de señas, acuda al servicio de un intérprete cualificado para tal fin o acceda al servicio del Centro de Relevó (<http://www.centroderelavo.gov.co>).
- ✓ Si el canal comunicativo es el español escrito, escriba frases cortas y concretas, emplee un lenguaje sencillo.

Atención a los ciudadanos con discapacidad visual

Existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión, cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial. Las barreras que los ciudadanos con ceguera encuentran con frecuencia se refieren principalmente a la orientación y la movilidad. Por favor tenga en cuenta las siguientes estrategias:

- ✓ Hable y preste atención al ciudadano. A pesar de que no puedan verle, las personas ciegas o con baja visión perciben de dónde procede la fuente de voz e identifican si usted mira en otra dirección mientras habla.
- ✓ Pregunte a la persona si desea y necesita ayuda para desplazarse por el lugar. Si la persona acepta la ayuda, no lo tome bruscamente, ubíquese un paso adelante para que ella se apoye en su codo u hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
- ✓ No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas, como “allá”, “por aquí”, ni señale algo con la mano, con la cabeza o con cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos
- ✓ En el computador, se pueden aumentar los íconos para presentar la información al ciudadano con baja visión.
- ✓ Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- ✓ Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro y no lo alimente.
- ✓ Si debe leerle un documento, hágalo despacio y con claridad.
- ✓ Para indicarle a una persona ciega dónde debe firmar, puede tomar su mano y llevarle hasta ese punto.
- ✓ El ciudadano debe ser guiado hasta la salida, de cualquiera de las formas mencionadas anteriormente.
- ✓ Aplique las pautas del protocolo de atención presencial.

Atención a personas con discapacidad física o motora

- ✓ Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- ✓ Preste ayuda si se deben transportar objetos.
- ✓ No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda, como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- ✓ Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de esta.
- ✓ Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- ✓ Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio; debe ir al ritmo de él o ella.
- ✓ Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar; hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, y es posible que presente expresiones especiales en el rostro. No se intimide con esto, actúe naturalmente.

Atención a personas con discapacidad cognitiva

- ✓ Escuche y brinde la información con paciencia, puede que la persona se demore más en entender los conceptos y en suministrar la información requerida.
- ✓ Evite realizar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor. Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada.
- ✓ Brinde información de forma visual, con mensajes concretos y cortos. Utilice un lenguaje sencillo y claro; instrucciones cortas y ejemplos son de gran utilidad.
- ✓ Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Atención a personas de talla baja

Esta es una condición morfológica que muchas veces dificulta el acceso de las personas a espacios físicos. Para realizar la atención efectiva a personas de talla baja por favor tener en cuenta las siguientes acciones:

- ✓ Buscar la forma de que el ciudadano quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- ✓ Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

- ✓ Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.
- ✓ Actúe con naturalidad y preste atención a las señales que le dé la persona.

Atención a grupos étnicos

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. Para su atención, por favor seguir las siguientes estrategias:

- ✓ Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- ✓ En el evento de no ser posible la comunicación, se debe identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- ✓ Se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a grabar su petición, para solicitar el apoyo técnico del Ministerio de Cultura u otra entidad del sector para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.
- ✓ La grabación o manuscrito debe enviarse al Grupo de Gestión Documental, quien se encargará de su radicación a través del sistema dispuesto por Cornare, asignando la dependencia encargada de dar trámite a la petición.
- ✓ La dependencia asignada de atender el requerimiento, deberá solicitar a la Subdirección de Servicio al Cliente que inicie los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico u otra entidad del sector que pueda apoyar en la traducción e identificación del requerimiento del ciudadano.
- ✓ Si el proceso es realizado a través del Ministerio de Cultura, el Ministerio designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios, los que serán acordados entre Cornare y el traductor.
- ✓ Asignado el traductor y establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.
- ✓ La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.

Atención a adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad

- ✓ Para los adultos mayores o mujeres embarazadas, una vez entran a la sala de espera, el servidor público de atención al cliente, debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- ✓ La atención a niños, niñas y adolescentes, tienen prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.
- ✓ La atención a personas en situación de vulnerabilidad (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema). debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el ciudadano, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas, realizar una atención respetuosa e incluyente sin discriminar la orientación sexual o la identidad de género de un ciudadano.

PROCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO

Es el medio de comunicación telefónico que dispone el ciudadano, aprovechado las funcionalidades de voz en la línea telefónica fija. En Cornare se atienden todas las inquietudes de los ciudadanos de forma ágil y eficiente, y se informa acerca de los trámites y servicios; peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) entre otras solicitudes u orientaciones.

Por favor tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Intensidad de su voz: Cuidar el volumen de la voz que se debe utilizar al interactuar con el ciudadano, ni demasiado fuerte que muestre agresividad, ni demasiado bajo que no se pueda percibir.
- ✓ Vocalice adecuadamente: se refiere a pronunciar de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- ✓ Conozca la información brindada: tiene que ver con la capacidad de argumentar las posiciones y respuestas que se le brindan a un ciudadano.
- ✓ Vocabulario adecuado: significa utilizar un vocabulario claro, sencillo, que sea entendible para quien está recibiendo la información.
- ✓ Frases de etiqueta telefónica: hace referencia a cómo se contesta y cómo se solicitan datos al ciudadano. Utilice expresiones como “por favor”, “señor”, “señora”, “gracias por su espera” o “gracias por su atención”

- ✓ Saludo Inicial: Contacto inicial para atender una llamada o dar la bienvenida a la Corporación. Por ejemplo: “Bienvenido a Cornare, habla Pedro Pérez, ¿en qué le puedo servir?”.
- ✓ Tiempos de espera: se debe retomar la llamada constantemente para que el ciudadano sienta acompañamiento constante por parte del funcionario y no cuelgue la llamada.
- ✓ Escuche activamente al ciudadano: esto tiene que ver con la atención que se le presta durante la llamada.
- ✓ Personalice la llamada: se refiere a utilizar el nombre del ciudadano una vez como mínimo; no se debe utilizar el nombre en cada frase.
- ✓ Realice los filtros adecuados: haga preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud del ciudadano, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información.
- ✓ Confirme la información suministrada: es indispensable verificar que la información transmitida se comprenda claramente.
- ✓ Finalice la llamada con una despedida: por ejemplo: “Gracias por llamar a Cornare, recuerde que habló con...”.

PROCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Sistema Web - PQRSD

El sistema de PQRSD, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones es una herramienta que puede ser utilizada por todos los grupos de interés para comunicarse y realizar solicitudes respetuosas a la Corporación. Para ingresar, se accede a través del sitio web de Cornare <https://www.cornare.gov.co/>, en el menú que indica Servicio al Ciudadano. Una vez allí, debe ingresar al enlace: “PQRSD”, una vez acceda debe diligenciar el formulario dispuesto donde encontrará todas las orientaciones para realizar su solicitud. La cual será recibida por parte de la Subdirección de Servicio al Cliente. Posterior a la radicación, el ciudadano podrá consultar el estado de su trámite para hacer seguimiento a su solicitud.

CORNARE APP

El aplicativo móvil desarrollado por Cornare, como parte de la mejora en el servicio al ciudadano, representa una estrategia con la que es más fácil para la comunidad realizar denuncias, enterarse en qué van los proyectos, cómo van las inversiones en los municipios, hacer seguimiento a sus trámites, reportar incidentes ambientales y ser un apoyo para la Corporación en su apuesta por la conservación de los recursos naturales en cada rincón del territorio. A continuación, se dispone el enlace para descargar la aplicación, la cual temporalmente se encuentra disponible únicamente para dispositivos Android. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.appcornare>

Una vez el usuario descargue e ingrese a la aplicación, podrá registrarse y conocer toda la actualidad ambiental de la Corporación, realizar denuncias ambientales, interponer PQRSDf entre otras solicitudes, las cuales serán recibidas por la Subdirección de Servicio al Cliente para su gestión.

Chat Virtual

El chat virtual es un canal con el que cuenta la ciudadanía para realizar sus solicitudes de forma virtual, en comunicación de forma sincrónica con un funcionario de la Subdirección de Servicio al Cliente de Cornare. El chat corporativo se encuentra dispuesto en la parte inferior del sitio web de la Corporación: <https://www.cornare.gov.co/>

A continuación, se establece el proceso de atención del chat corporativo en cada una de las etapas de comunicación con el ciudadano.

Acciones prioritarias:

- ✓ Verificar el estado de los equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- ✓ Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.

En el contacto inicial:

- ✓ Empezar la comunicación con el ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- ✓ Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- ✓ Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: “Bienvenido a Cornare - Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre y el correo electrónico del ciudadano.
- ✓ Enseguida, preguntar “¿En qué le puedo ayudar?”.

En el desarrollo del servicio

- ✓ Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta puede ser abordada por el chat corporativo o debe ser atendida por otro medio, si debe ser atendida por otro medio informar y orientar al usuario sobre el proceso que continua.
- ✓ Una vez entendida la solicitud del chat corporativo, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: “Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita”.
- ✓ Una vez que se tenga la información, responder a la solicitud teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:
 - Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
 - Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
 - Dividir las respuestas largas en bloques.
 - No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
 - Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: “Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique.”
 - Si la comunicación se corta o se interrumpe, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.

Finalización del servicio:

- ✓ Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- ✓ Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.

Correo Electrónico

Para la adecuada gestión del correo electrónico institucional, por favor tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- ✓ El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a Cornare.
- ✓ Cuando un ciudadano realice una petición a su correo electrónico institucional deberá reenviarlo al correo: cliente@cornare.gov.co.
- ✓ Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- ✓ En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico. En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.

- ✓ Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- ✓ Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- ✓ No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- ✓ Si se debe adjuntar documentos al mensaje, guardar el archivo(s) en un formato que la mayoría de software puedan leer.
- ✓ El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo, siguiendo lo establecido por la Oficina de Comunicaciones de Cornare en cuanto a la plantilla de firma del correo electrónico.
- ✓ Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

Redes Sociales

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico —e individual— como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse sobre los nuevos comentarios, la cantidad de información simultánea puede volverlas inmanejables, por lo que se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y los mensajes. A continuación, se listan las redes sociales de la Corporación:

- **Twitter:** @cornare ; <https://twitter.com/cornare>
- **Facebook:** @cornare; <https://www.facebook.com/Cornare/>
- **Youtube:** <https://www.youtube.com/channel/UCK6urJLZ00vCDOYk5NqurVQ>
- **Instagram:** @cornare; <https://www.instagram.com/cornare>
- **Tik Tok:** @Cornare1

En caso de presentarse denuncias ambientales, peticiones de información, manifestación de presuntos casos de corrupción, quejas, reclamos, felicitaciones en alguna de las redes sociales mencionadas, estas deben ser redireccionadas, por parte de la oficina de Comunicaciones, al Subdirector de Servicio al Cliente para su verificación y gestión.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Uno de los objetivos principales de Cornare, en torno a la gestión de enfoque al cliente, se enmarca en acercar la Corporación al ciudadano y hacer visible su gestión para la participación activa en la toma de decisiones y acceso a la información, trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. En razón de ello, se evidencia la necesidad desarrollar las gestiones necesarias para conocer el grado de satisfacción de todos los grupos e interés de la Corporación para garantizar una excelente gestión del servicio prestado.

La herramienta de medición de experiencia ciudadana, permite realizar la evaluación y el análisis integral de las interacciones de los ciudadanos con Cornare cuando: (1) acceden a información pública, (2) adelantan trámites o acceden a servicios, programas o proyectos, (3) hacen control y exigen cuentas, presentan peticiones, quejas o reclamos (PQRSD), (4) participan en la gestión institucional con ideas o propuestas a la entidad.

Esta herramienta ha sido desarrollada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, y se encuentra a disposición de toda la ciudadanía para que mediante su implementación se puedan conocer comentarios y recomendaciones de usuarios y grupos de interés para mejorar la atención y servicios. Esta encuesta se encuentra disponible en el sitio web de la Corporación: <https://www.cornare.gov.co/servicio-al-ciudadano/> sección encuesta de satisfacción para que todos los grupos de interés puedan acceder a ella con el fin de medir integralmente la calidad y establecer debilidades y fortalezas de cada interacción para implementar acciones de mejora e innovación en los servicios prestados con miras a la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS SERVIDORES Y CIUDADANOS

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

Derechos de los ciudadanos

En sus relaciones con las entidades todo ciudadano tiene derecho a:

- ✓ Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Estas actuaciones pueden ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas y días de atención al público.
- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

- ✓ Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- ✓ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- ✓ Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- ✓ A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

Deberes de los ciudadanos

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

De acuerdo a los lineamientos establecidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, a continuación, se enuncian los derechos y deberes del servidor público en torno al servicio al ciudadano.

Derechos del servidor

- ✓ Recibir capacitación, cualificación y actualización en temáticas específicas para el mejor desempeño de las funciones de cara al ciudadano.
- ✓ Recibir tratamiento cortés por parte de superiores o supervisores para dar instrucciones u orientaciones, y también para dar retroalimentación o hacer llamados de atención.
- ✓ Contar con espacios adecuados, cómodos y acondicionados para la gestión del servicio.
- ✓ Recibir las herramientas e insumos necesarios para desarrollar la labor.
- ✓ Tener acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención.
- ✓ Ser reconocido por los logros y excelencia en el servicio.
- ✓ Contar con los derechos consagrados en la Constitución, los tratados internacionales ratificados por el Congreso, las leyes, los reglamentos y manuales de funciones, los contratos de trabajo y términos de referencia.
- ✓ Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía.

Deberes del servidor

- ✓ Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas, sin distinción.
- ✓ Atender a todas las personas que ingresen o accedan a un punto o canal de servicio dentro del horario normal de atención.
- ✓ Propender y verificar que se publique información completa y actualizada en los canales de servicios, carteleras, pantallas, página web y demás medios dispuestos por la Corporación.
- ✓ Asistir a las capacitaciones, cualificaciones y actualizaciones de información programadas por la Corporación en relación con temáticas de servicio al ciudadano.
- ✓ Brindar información certera, soportada en procedimientos o normativa vigente.
- ✓ Conocer al detalle el portafolio de trámites y servicios de Cornare, sus dependencias, requisitos, canales y horarios de atención.
- ✓ Aplicar los manuales, procedimientos, planes y protocolos asociados con la gestión de servicio al ciudadano.

GLOSARIO

- **Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
- **Enfoque Hacia el Cliente:** La razón de ser de la Corporación es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental comprender cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumplan con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.
- **Petición:** Solicitud de algún requerimiento que el usuario necesite o de algún comentario que desee manifestar a la Corporación.
- **Queja:** Expresión o insatisfacción hecha a una organización relativa a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
- **Reclamo:** Manera que el usuario exige a la Corporación que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio.
- **Sugerencias:** Expresiones de los clientes y grupos de interés que se enfocan únicamente en el mejoramiento del servicio
- **Responsabilidad:** Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.
- **Servicio:** El Servicio es la velocidad con que se hacen las cosas desde la perspectiva del Cliente. Puede ser cuánto se tarda en hablar con un Asesor en vivo o cuánto tarda en recibirse una respuesta por e-mail.
- **Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

- **Servicio al Cliente:** Interacción de la Organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.
- **Discapacidad Sensorial:** Hace referencia a aquellas personas afectadas por ciertas alteraciones de algunos de sus sentidos, para este caso el oído, la vista o ambos. La discapacidad sensorial auditiva se refiere a las personas que presentan de forma permanente alteraciones en las funciones auditivas, como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno. La discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave se reagrupan comúnmente bajo el término “baja visión”; la baja visión y la ceguera representan conjuntamente el total de los casos de discapacidad visual. La discapacidad multisensorial es resultado de la combinación de dos o más deficiencias sensoriales (visual y auditiva).
- **Discapacidad física-motora:** Se refiere a personas que tienen una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de algunas de sus extremidades; puede manifestarse como: Paraplejía: parálisis de las piernas. Cuadriplejía: parálisis de las cuatro extremidades o amputación. La talla baja es una condición física cuya característica de estatura está por debajo de los estándares que corresponden para la edad.
- **Discapacidad Cognitiva:** Es la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales de un individuo. Entre las más conocidas están el síndrome de Down, el síndrome de Asperger o el autismo.
- **Discapacidad Mental:** Se refiere a personas que presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros; por ejemplo, personas con esquizofrenia o con trastornos bipolares.
- **Discapacidad Múltiple:** Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia, sea esta sensorial, física o mental.
- **Protocolo de Servicio:** Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.
- **Atributos De Servicio:** Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.
- **Canales de atención:** Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.