CODECHOCÓ

Oportunidad y Desarrollo Sostenible para las Subregiones

PROTOCÓLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2020

CODECHOCÓ
Oportunidad y Desarrollo
Sostenible Para las Subregiones

Tabla de contenido

1. GENERALIDADES 3
1.1 Objetivo. 3
1.2 alcance. 3
1.3 Marco Legal 3

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL 5
2.1 Misión. 5
2.2 Visión 5
2.3 Política de Calidad 5
2.4 Partes Interesadas de Codechocó 5
2.5 Valores Institucionales 6

3. ELEMENTOS COMUNES EN LOS CANALES 10
3.1 Atributo del Buen Servicio 10
3.2 Actitud de Servicio 12
3.3 Atención de Personas Alteradas 12
3.4 Lenguaje 13
3.5 Atención de Reclamos 13

4. CANALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 14
4.1 Protocolo Atención Presencial 17
4.2 Protocolo de Atención Telefónica 23
4.3 Protocolo de Atención Virtual 25

5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR RADICACIÓN ESCRITA 32
5.1 Correspondencia 32

6. DEBERES Y DERECHOS 33
6.1 Derechos de los Ciudadanos 34
6.2 Deberes de los Ciudadanos 34
6.3 Deberes de las Autoridades en la Atención al Público 34

7. EVALUACION DE SATISFACCIÓN DEL USUSRIO 35

8. CARTA DEL TRATO DIGNO 35

9. CONTROL DE CAMBIOS 35

Oportunidad y Desarrollo Sostenible para las Subregiones
NIT. 899999238-5
Quibdó Carrera 1° N° 22-96 Tels.: 6711510
Correo electrónico: contacto@codechoco.gov.co
www.codechoco.gov.co

1. GENERALIDADES

1.1 OBJETIVO:

El Protocolo de Atención al Ciudadano se constituye en un documento guía dirigido a todos los funcionarios y contratistas de la CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE PARA EL CHOCÓ – CODECHOCÓ, comprometidos con la atención a la ciudadanía, donde se definen lineamientos para la adecuada prestación del servicio y mediante el cual se pretende establecer los criterios de atención, para que todos aquellos que atienden público de manera permanente o esporádica, lo hagan con la certeza de que con su labor están contribuyendo a prestar un mejor servicio y a mejorar la percepción respecto al servicio que presta la Corporación a la ciudadanía.

1.2 ALCANCE:

La aplicación del presente protocolo debe ser de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos y en todas las relaciones que se desarrollen con los usuarios; Está dirigido a todos los funcionarios y contratistas de la Corporación, para que sea utilizado como elemento de consulta y lo apliquen en cada una de sus actuaciones.

1.3 MARCO LEGAL:

NORMA	DESCRIPCION
Constitución Política.	Art. 2. Fines esenciales del estado, Art. 23. Derechos del Ciudadano, Art. 123. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la Comunidad, Art. 209. Principios y finalidades de la función administrativa pública, Art. 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana.
Ley 1952 de 2019	Numeral 35 del artículo 38 del Capítulo II Deberes de todo servidor público
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (Art. 13, 14, 15, 17,18,19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 29, 30 y 31
Ley 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones
Ley 1712 de 2014.	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Artículos 7º, 8º, 9º, 12, 13, 14, 15, 17, 20 y 21

Ley 1618 de 2013	Por medio cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los Derechos de las personas con discapacidad.
Ley 1581 de 2012	Protección de Datos Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
Plan Nacional de Desarrollo 2010 –2014.	Servicio al Usuario.
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (Art. 5, 7, 8)
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. Art. 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Art 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
Ley 1450 DE 2011	Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014: Art. 234. Servicio al Ciudadano.
Documento CONPES 3649 de 2010	Establece la Política Nacional de Servicio al Usuario.
Documento CONPES 3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
Decreto 1008 de 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Decreto 124 de 2016.	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. (Art. 15)
Decreto 1166 de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
Decreto 1081 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República. Compila y deroga el Decreto 2641 de 2012. Título 4. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Decreto 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. (Art. 12, 13 y 14)
Decreto 2693 de 2012	Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
Decreto 2232 de 1995	Por medio del cual se reglamenta el sistema de quejas y reclamos. Art. 7. Quejas y Reclamos, Art. 8. Funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública.

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL:

2.1 MISIÓN

Administrar y manejar los recursos naturales y la oferta ambiental en su jurisdicción, fundamentándose en el desarrollo humano sostenible con participación comunitaria, gestionando y ejecutando planes, programas y proyectos que apunten hacia la búsqueda de una nueva cultura de desarrollo, el mejoramiento de la calidad de vida, la promoción de una producción limpia y el desarrollo de una acción ambiental sostenible. CODECHOCO como máxima autoridad ambiental en el Departamento, lidera la gestión y ejecución de los planes, programas y proyectos encaminados a manejar y administrar los recursos naturales el ambiente de manera sostenible; proporcionando escenarios para la búsqueda de una nueva cultura del desarrollo, la concertación y la participación comunitaria y el concurso de las autoridades locales.

2.2 VISIÓN

CODECHOCO asume una posición de gestión ambiental para el desarrollo integral humano sostenible, donde los recursos naturales sean administrados y utilizados de manera racional, en armonía con la base natural que garantice la existencia de los ecosistemas y oferta ambiental, para beneficio y desarrollo de las generaciones presentes y futuras.

2.3 POLITICA DE CALIDAD

La Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Chocó CODECHOCO, responsable de ordenar, administrar, proteger conservar y recuperar los recursos naturales y el desarrollo sostenible en su jurisdicción, se compromete a formular Planes, Programas y Proyectos ambientales, asegurar el talento humano y los recursos financieros necesarios, para garantizar el uso racional y sostenible de los recursos naturales, el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión, la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

2.4 PARTES INTERESADAS DE LA CORPORACIÓN

Según la definición ISO 9000:2015 las partes interesadas: "Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad", las partes interesadas clasificadas en grupos de la Corporación son:

2.5 VALORES INSTITUCIONALES

La alta dirección dando cumplimiento a los lineamientos de la Constitución Política de Colombia, la Ley 489 de 1998 y 99 de 1993, cuenta con el código de ética institucional, el cual tiene como objetivo sensibilizar a los Servidores Públicos de CODECHOCÓ, para el reconocimiento y aplicación de conductas éticas deseables, que permitan establecer un referente ético, para guiar las actitudes, prácticas y formas de actuación de los funcionarios y contratistas de la Corporación:

Nuestros valores institucionales son:

Servicio:

Todo servidor público de **CODECHOCÓ** debe destinar sus capacidades y potencialidad hacia la satisfacción óptima de los servicios que le competen**.**

Responsabilidad:

Corresponderá a los servidores públicos cumplir con las funciones y deberes a ellos asignados a partir del momento en que se posesiona en el cargo para el cual fue incorporado en la corporación.

Confianza:

los servidores públicos de **CODECHOCÓ** desempeñan sus funciones con idoneidad, y prácticas para brindar a sus clientes y partes interesadas un servicio o producto con calidad, que genere un valor agregado como es la confianza.

Efectividad:

CODECHOCO trabaja optimizando los recursos disponibles, para el cumplimiento del plan de Gobierno y los objetivos trazados en las políticas, en beneficio de la entidad y de toda la comunidad**.**

Probidad:

En todas las actividades **CODECHOCO** se hace evidente la claridad y nitidez, mediante la divulgación abierta de una información veraz sobre los procesos que se desarrollan internamente.

Oportunidad y Desarrollo Sostenible para las Subregiones

NIT. 899999238-5

Quibdó Carrera 1° N° 22-96 Tels.: 6711510

Correo electrónico: contacto@codechoco.gov.co

www.codechoco.gov.co

Participación:

En el cumplimento de su misión constitucional y legal, **CODECHOCÓ** propicia la efectiva participación y seguimiento, tanto entre sus clientes internos y externos, como sus partes interesadas.

Compromiso:

CODECHOCO como ente público al servicio de la comunidad, asume su función de cumplir con nuestras metas, políticas, objetivos de calidad, planes y proyectos orientados a la comunidad en desarrollo de sus propios derechos.

Honestidad:

El servidor público de **CODECHOCÓ** no deberá utilizar su cargo público para obtener algún provecho, ventaja personal o a favor de terceros.

Tampoco deberá buscar o aceptar compensaciones o prestaciones de cualquier persona u organización que puedan comprometer su desempeño como servidor público.

Lealtad:

El servidor público de CODECHOCÓ, se consagrará voluntariamente a su trabajo, a sus colaboradores, superiores y a la institución y tendrá como compromiso guardar fidelidad a los compromisos institucionales, valores y lineamientos de buen gobierno.

Solidaridad:

El servidor público de **CODECHOCÓ,** cultivará sus relaciones con los diferentes compañeros buscando alcanzar un objetivo común, basado en el trabajo en equipo, actuando de manera solidaria con el otro, compartiendo y respetando sus creencias religiosas, políticas y sociales.

Oportunidad y Desarrollo Sostenible para las Subregiones

NIT. 899999238-5

Quibdó Carrera 1° N° 22-96 Tels.: 6711510

Correo electrónico: contacto@codechoco.gov.co

www.codechoco.gov.co

Justicia:

El servidor público de **CODECHOCÓ,** debe tener permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que es debido, tanto en sus relaciones con el Estado, como con los clientes tanto internos como externos.

Respeto:

El servidor público de **CODECHOCÓ**, profesara el respeto por sí mismo, por la profesión, por el trabajo que hace, por las normas y conductas personales y sociales que impone la naturaleza humana, la comunidad y la sociedad, acepta las opiniones y comentarios de sus compañeros y superiores, reconociendo la diferencia del otro, valorando y aceptando su forma de ser, de pensar y actuar según sus propias convicciones y sentimientos dentro del marco legal.

Humildad:

El servidor público de CODECHOCÓ procederá con nobleza, reconociendo sus aciertos o sus equivocaciones, mostrando disposición para corregir lo que sea necesario y vaya en beneficio de la persona y de la entidad

Compañerismo:

El servidor público de CODECHOCÓ mantendrá el deseo y la motivación de aportar, construir, ser responsable e intercambiar opiniones, respetando las ideas de los demás, tener responsabilidad social y contribuir al bien común, trabajar en equipo y buscar permanentemente, la solidaridad y la coparticipación humana.

Diálogo:

El servidor público de CODECHOCÓ, practicará el encuentro para la búsqueda de la verdad y la solución a los conflictos para aprender a escuchar y entender al otro, basados en el respeto, la actitud de escuchar y la empatía. También la sinceridad, el comunicarnos en forma clara y consecuente tanto en nuestros actos como en nuestros sentimientos.

Laboriosidad:

El servidor público de CODECHOCO, se esforzará en aplicar sus conocimientos en el desarrollo de sus funciones, realizando su trabajo de manera competente y profesional y también dedicarles tiempo a otros individuos, para **cumplir con lo imprescindible, lo obligatorio o lo mínimo necesario,** realizando un esfuerzo extra para conseguir un logro adicional y progresar.

Gratitud:

El servidor público reconocerá interior y exteriormente los beneficios recibidos por laborar en la corporación y se dispondrá interiormente de alguna forma de expresarse en palabras y obras consecuentes incluyendo elementos como…reconocimiento, apreciación y en cuanto sea posible retribución.

3. ELEMENTOS COMUNES EN LOS CANALES.

3.1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Como Servidores Públicos, es un deber el brindar un servicio de calidad; por lo tanto, nuestra actitud es el valor que prevalece para lograr el objetivo junto con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el usuario espera recibir.

El objetivo final es la satisfacción del usuario, por lo tanto, el servicio debe ser:

Respetuoso: el servicio que se brinda reconoce las diferencias y respeta a todos por igual; reconoce la importancia de cada persona y le da el trato que se merece.	**Amable**: que la atención suministrada por parte de los funcionarios o contratistas de CODECHOCO a los usuarios de nuestros servicios sea respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a nuestra entidad
Confiable: que se presten los servicios de tal forma que la ciudadanía confíe en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.	**Responsable:** el servidor público debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información a los usuarios, estar debidamente preparado, actualizado y enterado de los criterios adoptados por la Corporación, en los asuntos materia de consulta permanente. Solo la idoneidad de la información entregada al usuario hará que CODECHOCO conserve la credibilidad de la ciudadanía.
Empático: el servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.	**Incluyente**: de calidad para todos los usuarios sin distingos, ni discriminaciones.
Oportuno: que la atención al usuario se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.	**Efectivo:** que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y que, aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.
Adaptable: la atención al usuario debe acoplarse a las necesidades de los usuarios, para que éste se sienta cómodamente atendido.	**Solidario:** el usuario debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El servidor de CODECHOCO deberá ponerse en el lugar del usuario para entender su necesidad y ayudar en la solución.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades. Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé…”, “Vuelva mañana” o “Eso, no me toca a mí…” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

3.2 ACTITUD DE SERVICIO:

Es la disposición de ánimo de una persona, para realizar un trabajo. Es la manera de proyectarnos hacia los demás, expresadas de diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Los servidores públicos que atienden a los ciudadanos, además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguido y con la espala recta. De otra parte, debe tener disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor de CODECHOCO debe:

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

El usuario se llevará una buena impresión si el servidor:

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

Por el contrario, se formará una impresión negativa:

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

3.3 ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

En muchas ocasiones llegan a la Corporación usuarios inconformes, confundidos y ofuscados, en algunos casos por desinformación; en estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el usuario se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.

- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal, la ciudadanía se queja de un servicio, de la persona.
- No perder el control, si el servidor conserva la calma es probable que el usuario también se calme.
- Cuidar el tono de la voz, muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice. Usar frases como “lo comprendo”, “que pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del usuario.
- En lo posible dar alternativas de solución y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro usuario, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

3.4 LENGUAJE

Es la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos. Es importante a la hora de interactuar con el usuario, tener presente las siguientes recomendaciones:

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

3.5 ATENCIÒN A RECLAMOS

El Centro de Atención al Ciudadano CAU es la encargada de recibir las quejas y los reclamos; por lo anterior, si algún servidor público atiende a un usuario que desea interponer un reclamo, debe informar al área para realizar el trámite correspondiente y tener en cuenta las siguientes recomendaciones: Escuchar con atención y sin interrumpir al usuario. Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.

- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Radicar inmediatamente la queja o reclamo.

4. CANALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los canales de atención son los medios en el que ciudadanos y servidores interactúan para realizar trámites y solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

Para los requerimientos de los ciudadanos, CODECHOCO establece cuatro canales de atención: Presencial, Telefónico, Escrito y Virtual. El contacto del ciudadano con cualquiera de estos canales es tomado como una representación de la entidad, por tanto, quienes integran el equipo humano del Centro de Atención al Ciudadano-CAU, deben estar informados y preparados para proporcionar información correcta, comprensible, transparente, fiable, segura, ágil, en tiempo real y ajustada a los requerimientos de los ciudadanos.

CANAL	ATENCIÓN
PRESENCIAL Atención personal en las Oficinas de Centro de Atención al Usuario- CAU, de la sede principal de CODECHOCÓ, donde se orienta y se brinda información al ciudadano para realizar cualquier trámite o solicitud, se recepcionan las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y demás comunicaciones.	**SEDE PRINCIPAL** **Oficina de Atención al Ciudadano:** Dirección: Cra 1 # 22 - 96 Barrio Yescagrande Quibdó- Choco **Horario de Atención al Público.** Lunes a viernes: 8:00 a 11:00 m y 2:00 pm a 4:00 pm
	REGIONAL ATRATO Dirección: Cra 1 # 22 - 96 Barrio Yescagrande Quibdó- Chocó **Horario de Atención al Público** Lunes a viernes: 8:00 a 11:00 m y 2:00 pm a 4:00 pm

	REGIONAL SAN JUAN Istmina – Chocó Dirección: Cra 9 # 32 – 99 Barrio Cubis **Horario de Atención al Público.** Lunes a viernes: 8:00 a 12:00 am y 2:00 pm a 6:00 pm
	RGIONAL URABA Riosucio – Chocó Dirección: Barrio El Centro. **Horario de Atención al Público.** Lunes a viernes: 8:00 a 12:00 am y 2:00 pm a 6:00 pm
	RGIONAL PACIFICO Barrio Floresta Vía al Aeropuerto **Horario de Atención al Público.** Lunes a viernes: 8:00 a 12:00 am y 2:00 pm a 6:00 pm

CANAL	ATENCION
TELEFÓNICO El conmutador, es una herramienta que integra líneas telefónicas dispuestas para la atención de los usuarios, garantizando la oportuna respuesta al ciudadano en las inquietudes que a bien tengan presentar ante la Corporación. 	**Líneas de atención al ciudadano:** Conmutador: (057 4) 6711510 Teléfonos: PBX (57-4) 6711343 Fax:(057 4) 6711343 Línea gratuita: 01800963626 **Sede Atrato** Teléfonos: PBX (57-4) 6711343 **Sede San Juan** Teléfonos: PBX (094) 6703116 **Sede Urabá** Teléfonos: PBX (094) 6810212 - 3136715894 **Sede Pacífica** Teléfonos: 3104249231

CANAL	ATENCIÓN
ESCRITO Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, solicitar trámites, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad. 	Radicación de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones escritas en: * Centro de Atención al Usuario-CAU: Sede Principal. * Sedes Regionales de la Corporación. * Buzón de sugerencias y felicitaciones, ubicado en la Sede Principal.

CANAL	ATENCION
VIRTUAL Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicación. El ciudadano puede tramitar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones y/o hacer seguimiento a la respuesta de su requerimiento, obtener información sobre los trámites ambientales de la Corporación, sus requisitos y formularios de diligenciamiento.	**Página Web:** www.codechoco.gov.co **Email:** contacto@codechoco.gov.co Correos corporativos publicados en la página web. **Notificaciones** defensajudicial@codechoco.gov.co **Chat Institucional**: Horario de 8 a 12 am 2 a 5 pm **Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias:** * **Personalmente** en el Centro de Atención al Usuario – CAU, en nuestra sede principal, ubicada en la Cra 3 No 22 – 96 Quibdó – Chocó * A través de nuestro Centro de Atención virtual (Kiosko digital), ubicado en el CAU *** Virtualmente** en el siguiente link: https://www.codechoco.gov.co/Ticket/upload/open.pp * Escribiendo al correo electrónico contacto@codechoco.gov.co * **Llamando** a la línea gratuita 018000963626 **Redes sociales:** Facebook – Twitter – Instagram - YouTube

4.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Es la interacción personal entre los servidores de la Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Chocó CODECHOCO y los ciudadanos, para atender solicitudes de trámites y/o servicios, orientación o solicitud de información relacionada al quehacer de la entidad, dentro y fuera de las instalaciones de la Corporación.

4.1.1. Centro de Atención al Ciudadano- CAU:

Es la oficina encargada de brindar atención y orientación a la ciudadanía sobre la información misional (trámites y servicios) y peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias. Igualmente es el área en donde los servidores atienden a los ciudadanos, ante requerimientos de información.

Importante:

- Conocer las instalaciones, ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia y los puntos de fotocopiado, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

- **El puesto de trabajo**: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del usuario; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.
- **Presentación personal**: influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. La identificación del servidor debe estar visible.
- **Comportamiento**: no se debe comer en el puesto de trabajo; masticar chicle, maquillarse o arreglarse las uñas; hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), estas actividades, indisponen al ciudadano.
- **Expresión del rostro**: es importante mirar al interlocutor a los ojos, esto demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde respetuoso y cortés.
- **La voz y el lenguaje**: es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura**: es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **Retiro del puesto de trabajo**: si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al usuario para:
  - Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
  - Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
  - Al regresar, agradecer al usuario por su tiempo de espera.

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

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

✓ **Contacto inicial:**

- Recibir al usuario por turno de llegada.
- Saludar amablemente al ciudadano, se debe hacer contacto visual con el usuario, presentarse: “Mi nombre es: (nombre y apellido) y preguntar su nombre.

✓ **Desarrollo de la atención:**

• Dar atención exclusiva al ciudadano, escuchándolo atentamente.

• Indagar sobre el motivo de su visita: ¿En qué le puedo servir?, dirigiéndose por su nombre anteponiendo la palabra: “Señor y/o Señora”.

• Durante la consulta, entregar el tiempo y la atención necesaria.

• Suministrar la información requerida de manera clara y precisa, con base en los documentos oficiales que contengan los requisitos para los trámites y/o servicios.

• Si el ciudadano no tiene la documentación completa, se le indicará los que debe complementar y se le informará los medios establecidos para que allegue y poder dar continuidad a la solicitud.

- Si la información no la puede brindar la oficina de Servicio al ciudadano, se debe solicitar el apoyo al área encargada para que el servidor competente resuelva la inquietud.
- Informar al usuario el tiempo aproximado que puede tardar la atención.
- Después de brindar la atención, se debe retroalimentar al ciudadano con la pregunta: ¿le puedo colaborar en algo más?

✓ **Finalización del servicio:**

- Aleatoriamente se aplica encuesta nivel de satisfacción del usuario, para evaluar la percepción del usuario frente a la claridad, oportunidad, calidad y atención recibida de los servidores y el trámite/servicio recibido.
- Si el ciudadano, no requiere más atención, despídase con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre, anteponiendo el: "señor" o señora" de la siguiente manera: "fue un gusto atenderlo, espero que tenga un buen día/tarde/noche"

4.1.2. Atención prioritaria o preferencial

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

4.1.2.1. Atención a adultos mayores y mujeres embarazadas o lactantes

Se consideran adultos mayores a las personas mayores de 65 años. Una vez ingresan en la Corporación, deben ser orientados para que se sitúen en la sala de espera del Centro de Atención al Usuario CAU, quienes serán atendidos sin que tengan esperar.

4.1.2.2. Atención a niños, niñas y adolescentes

Son considerados niños o niñas, las personas entre los entre los 0 y 12 años, y por adolescente las personas entre los 13 y 18 años de edad. Tienen prelación en turno de atención sobre los demás usuarios, se deben escuchar atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. Se les debe hablar claro y con un lenguaje acorde con su edad.

4.1.2.3. Personas en situación de vulnerabilidad

Son las personas víctima de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan

su derecho a la atención y asistencia humanitaria. Le corresponde al servidor de CODECHOCO:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- No mostrar interés malsano ante su situación y/o vida privada
- Prestar la atención y atender sus inquietudes, guiándolo sobre la entidad competente si dado el caso no fuese nuestra competencia.

4.1.2.4. Grupos étnicos minoritarios

Pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos.

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete, solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.

- De no lograr comprender la solicitud, se debe recibir por escrito o se grabará la petición y se solicitará apoyo al Ministerio de Cultura para que se designe apoyo para interpretar el requerimiento y dar respuesta al peticionario.

4.1.2.5. Personas en condición de discapacidad:

Una discapacidad es una restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano

El servidor de la Corporación debe:

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- Evitar tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
- Hay que evitar hablarles en tono aniñado.
- Mirar al usuario con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

4.1.2.6 Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual:

La primera persona que recibe al usuario con discapacidad es el vigilante de seguridad, quien le debe permitir el ingreso de forma inmediata e informar al funcionario o contratista para que el usuario sea atendido con prioridad.

El servidor de la Corporación debe:

- No coger a la persona con discapacidad, sino esperar a que sea el/ella quien nos agarre.
- Caminar un paso por delante para indicar la dirección.
- Al pasar por un estrechamiento, permitir que se proteja detrás de nosotros.
- Anunciar primer y último escalón en una escalera y poner su mano en el pasamano.
- Aminorar la marcha para evitar rozaduras y golpes.
- Al estrechar la mano o indicar algún objeto, tomar su mano con suavidad y dirigirla hacia el mismo.
- Al hablar, presentarse sin tardanza para que no tenga dudas de con quién está hablando y procurar mirarle a la cara, para que reciba el sonido adecuadamente.
- No elevar la voz al hablar, la persona es ciega, pero oye bien.
- Para indicar un lugar conviene utilizar expresiones como "a su derecha", "detrás de usted", etc. Hay que evitar, "allí, aquí..." ya que no significan nada para la persona con discapacidad visual.
- Permitir la presencia de voluntarios y de perros-guía en la entidad, en los casos que sea necesario.
- 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 lo pidan expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar.

4.1.2.7 Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipo Acústicas

- ✓ Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- ✓ Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- ✓ No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- ✓ Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- ✓ Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- ✓ Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro

4.1.2.8 Atención a personas con discapacidad física o motora

- ✓ No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón
- ✓ No apresurarlo, si él o ella utiliza muletas o bastones. Evitar empujones
- ✓ Si no comprendemos algo en una conversación debemos hacérselo saber, y no actuar como si lo hubiéramos comprendido.
- ✓ Debemos tratarlos como a cualquier ciudadano, teniendo en cuenta sus capacidades, pero sin resaltarlas
- ✓ Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

4.1.2.9 Atención a personas con discapacidad cognitiva

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

Recomendaciones para la atención de una persona en silla de ruedas:

- Preguntar siempre, antes de coger la silla de ruedas, si la persona con discapacidad necesita ayuda; y qué tipo de ayuda.
- La persona con discapacidad conoce su silla y su manejo, ella informará de cómo maniobrar.
- Advertir siempre con anterioridad de la maniobra que se va a realizar con la silla.
- No empujar la silla demasiado deprisa, ni girarla bruscamente.
- Colocar la silla correctamente, bloqueando siempre los frenos.

- No levantar la silla por los brazos, seria causa de accidente si se nos quedan en la mano.
- En terreno desigual inclinar la silla sobre las ruedas grandes, para evitar caídas.
- Para franquear un escalón, inclinar la silla hacia atrás hasta que se encuentre en equilibrio. Bajar y subir el peldaño perpendicularmente a él.
- Si hay que trasladar a la persona de la silla, se frena ésta y se levanta el reposapiés, se pasa el brazo alrededor de su cintura y el otro bajo los muslos, cerca de sus rodillas, se coloca un brazo de la persona con discapacidad alrededor de nuestro cuerpo, y se levanta.

4.1.3. Punto de Radicación

Encargado de radicar las solicitudes de trámites y/o servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, relacionadas con el quehacer de la Corporación.

El servidor de la Corporación debe:

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al usuario su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- Se le invita a tomar asiento mientras se surte el proceso de radicación.
- Atender a los usuarios en orden de llegada.
- Revisar los documentos para verificar datos personales, dirección, firma, foliación y anexos
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si la petición no es competencia de la Corporación, debe informar al ciudadano. En caso de que el usuario insista, se debe radicar.
- Si el usuario no registra sus datos completos, ni foliación de la documentación, respetuosamente se le solicita al usuario completar esta información para continuar el procedimiento.
- Una vez radicado el documento, se escanea y se carga a la carpeta digital “Radicación “, igualmente se debe carga el oficio remisorio junto con la hoja de trámite al sistema de correspondencia.
- Se le entrega copia de la solicitud con el número de radicado al usuario.
- Se despide al usuario agradeciendo el tiempo de espera a la realización del proceso.
- Se entrega el documento al área competente de dar la respuesta al usuario.

4.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes telefónicas. Los cuales son los teléfonos fijos de la entidad, conmutadores, entre otros. A través de este medio el ciudadano puede solicitar información, realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Este es un medio favorable para incrementar la buena imagen, por tal razón debe ser manejado con mucha diplomacia para brindar un servicio oportuno, cálido y amable.

El conmutador, es una herramienta que integra las extensiones de líneas telefónicas con las diferentes oficinas de la corporación, dispuestas para la atención de los usuarios, garantizando la oportuna respuesta al ciudadano en las inquietudes que a bien tengan presentar ante la Corporación.

Las líneas Telefónicas habilitadas son:

Sede Principal

Conmutador: (057 4) 6711510

Teléfonos: PBX (57-4) 6711343

Fax:(057 4) 6711343

Línea gratuita: 01800963626.

Regional Atrato: **Teléfonos:** PBX (57-4) 6711343

Regional San Juan: **Teléfonos:** PBX (094) 6703116

Regional Urabá: **Teléfonos:** PBX (094) 6810212 - 3136715894

Regional Pacífica: **Teléfonos:** 3104249231

4.2.1 Consideraciones generales en la atención telefónica:

El tono de voz: a través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

El lenguaje: prestar atención a la elección de palabras, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

La vocalización: pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien. Es necesario que el servidor público

hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que la ciudadanía comprenda el mensaje. Se recomienda hablar a unos 3 cm. aproximadamente del auricular.

La velocidad: La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.

El volumen: El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

4.2.2 Situaciones especiales en la atención telefónica

Cómo pedirle al ciudadano que espere:

- ✓ Pídale autorización al ciudadano para hacerlo esperar.
- ✓ Explíquele por qué debe esperar
- ✓ Dele un cálculo aproximado de cuánto tiempo debe esperar.
- ✓ Una vez retome la llamada agradézcale por haber esperado.

Cómo transferir una llamada:

- ✓ Explicar por qué se va a transferir la llamada y a quién.
- ✓ Estar seguro de que alguien contestó la llamada.
- ✓ Decirle a la persona a quien le transfiere la llamada de qué se trata y el nombre de quien está llamando.

Cómo tomar un mensaje:

- ✓ Antes de preguntarle el nombre a quién llama, responda si la persona solicitada está o no está.
- ✓ Si la persona no está, en forma positiva explique brevemente su ausencia.
- ✓ Calcule y diga cuánto tiempo tardará en volver.
- ✓ Ofrézcale su servicio.
- ✓ Si la respuesta es negativa (si no puede atenderle), pregunte: ¿Desea dejarle un mensaje?

Los servidores de la entidad deben:

- ✓ Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano
- ✓ Disponer de un inventario actualizado de los trámites que ofrece la Entidad.
- ✓ Disponer de un listado de las sedes de la entidad, dentro y fuera de la ciudad.
- ✓ Seguir los guiones establecidos al responder.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- ✓ Evite consumir alimentos, bebidas o masticar chicle, ya que éste es percibido a través de la línea telefónica.

- ✓ En el momento de dar información: reflejar seguridad. Cuando el ciudadano recurre por una duda, queja o reclamo: ser persuasivos, contundentes y mostrar seguridad en la voz.
- ✓ Al finalizar la llamada, usar un tono cálido, despedirse amablemente, llamándolo por su nombre y resaltando la importancia de atender sus requerimientos, preguntar si necesita algo más y retroalimentar por si quedan dudas pendientes.

4.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

4.3.1 Página Web:

La atención virtual es uno de los medios tecnológicos de información para facilitar el acceso y dar alcance a los ciudadanos desde cualquier parte del país, los trámites ambientales de la Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Chocó – CODECHOCO, a través del portal http://www.codechoco.gov.co/

La página web de CODECHOCO, cuenta con diferentes herramientas que le permiten al ciudadano obtener servicios en línea como el chat, foro y encuestas, el ciudadano puede tramitar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), en el enlace Atención de PQRSD que lo lleva al "Centro de Soportes" para obtener información acerca de los diferentes permisos ambientales, informarse sobre noticias y campañas ambientales, entre otros.

Con el fin de agilizar las solicitudes de soporte y tener un mejor servicio, utilizamos un sistema de Tickets de soporte. Cada solicitud de soporte se le asigna a un número de Ticket único que se puede utilizar para rastrear el progreso y respuestas en línea. Para su referencia proporcionamos archivos completos y la historia de todas sus peticiones de ayuda. Es necesaria una dirección válida de correo electrónico para presentar Ticket.

Consideraciones generales en la atención virtual:

Los canales virtuales son empleados por el ciudadano, habitualmente para comunicarse con la Corporación de manera informal y escrita; los servidores públicos deben aplicar las normas generales para garantizar la atención respetuosa de los ciudadanos y utilizar el lenguaje y formas apropiadas para responder estas comunicaciones virtuales.

Si el ciudadano requiere información de un trámite o actuación especial de CODECHOCO. se deben describir detalladamente los pasos, recorridos o rutas de la página en donde puede consultar o adelantar el tema.

Se debe tener en cuenta los criterios y guía de las características especiales para la publicación en la Web según lo indique el procedimiento interno de la entidad y de actualización de la web corporativa.

4.3.2 Correo Electrónico:

El funcionamiento del correo electrónico consiste en enviar y recibir mensajes que llegan de diferentes destinos a una dirección electrónica**:** contacto@codechoco.gov.co; a través de este medio el ciudadano podrá presentar peticiones utilizando el correo electrónico.

Recomendaciones Generales para el uso del correo electrónico

- ✓ El correo electrónico es una herramienta para el intercambio de información entre personas y no para la difusión masiva de datos.
- ✓ Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- ✓ El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- ✓ El correo es para uso institucional, no se debe utilizar para: temas personales, mensajes sin contenido institucional, que generen riesgo informático o de integridad, etc.
- ✓ No se debe escribir en letra mayúscula toda la información, es agresivo para la persona que recibe la comunicación.
- ✓ No se debe escribir en color rojo. Si es necesario resaltar texto, se debe utilizar letra cursiva o las comillas.
- ✓ Verificar si el mensaje que envía es necesario realizarlo con cierta cantidad de copias, lo anterior para evitar ocupar la capacidad de los buzones del correo.
- ✓ Cuando se envíen copias a varias personas, colocar la lista de direcciones a enviar en el campo CCO (cuentas de correo ocultas). De esa forma evitara dar a conocer las direcciones de terceras personas.
- ✓ Escribir siempre en tono impersonal.
- ✓ Redactar oraciones cortas y precisas.
- ✓ Verificar el tamaño y el tipo de archivo, asegurarse que sea un formato que puedan leer.
- ✓ Revisar el mensaje antes de enviarlo.

4.3.3. Chat Institucional

El chat es una herramienta para realizar una conversación en línea, es decir, en tiempo real que se desarrolla entre dos o más personas; básicamente se produce a través de textos escritos, sin embargo, actualmente se pueden utilizar la voz y el video. La Corporación atiende el Chat en Línea en los horarios establecidos de lunes a viernes de 9 a 10 a.m. y de 4 a 5 p.m. y en las diferentes plataformas que se presenta, como redes sociales y portal web

Lineamientos generales para el uso del Chat:

- ✓ No utilizar siglas ni abreviaturas.
- ✓ Hablar con el Ciudadano de “Usted” como forma de respeto y cordialidad.
- ✓ Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (No muy densa). Lenguaje directo, sencillo.

- ✓ En caso de no tener respuesta a la pregunta formulada por el ciudadano se piden datos como correo electrónico, número telefónico, número de cédula e informar que debido a la complejidad de la información requerida esta será tomada como una solicitud formal.
- ✓ La solicitud se radicará y será enviada al área competente de dar respuesta, la cual deberá enviar la misma vía correo electrónico.
- ✓ No se da información catalogada como confidencial por la Corporación, se solicitará que se acerque a un punto de atención.
- ✓ Si, en cualquier momento, accidentalmente envía un mensaje con un error, envíe un mensaje que enfatice, entre estrellas, la corrección que quiere señalar.

Recomendaciones

- ✓ Verificar el estado de los equipos antes de empezar (computador, acceso a internet).
- ✓ Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.
- ✓ Conocer los trámites y servicios que ofrece la entidad.
- ✓ Tener cuidado con la ortografía.
- ✓ Utilizar frases cortas que faciliten la comprensión del ciudadano.
- ✓ No utilizar mayúsculas sostenida en la interacción.
- ✓ No utilizar símbolos, caritas, emoticones, etc.
- ✓ Entregar respuestas muy extensas en bloques.
- ✓ No dejar al ciudadano en línea mucho tiempo, creerá que ha perdido la conexión.

Ejecución de la actividad:

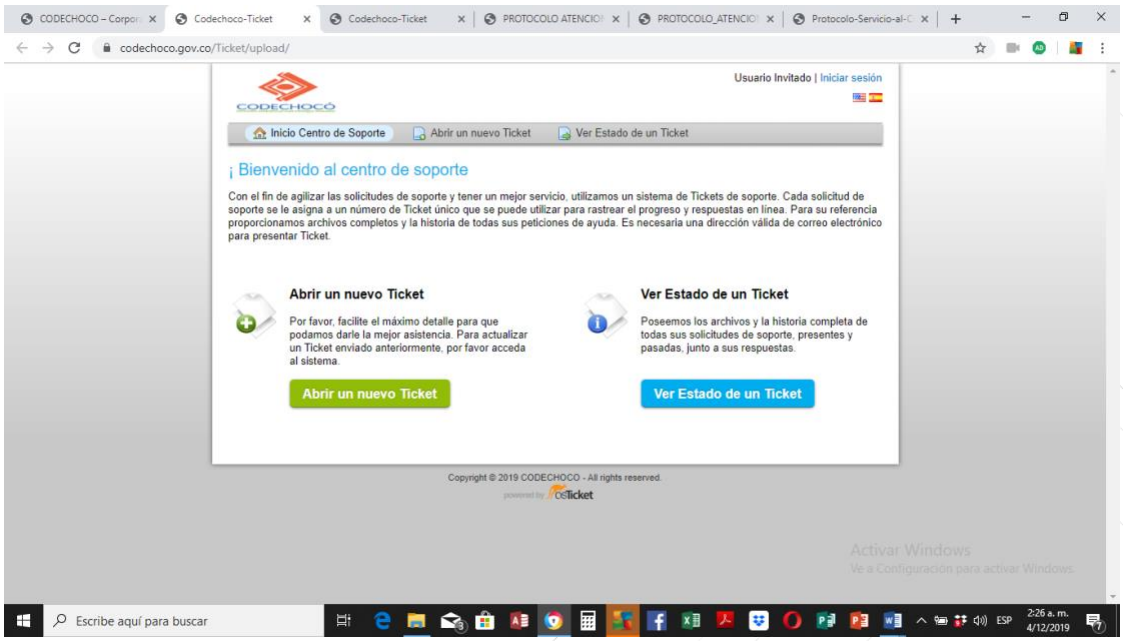
- ✓ Iniciar el contacto con el usuario inmediatamente llega la alarma de mensaje.
- ✓ Saludar amablemente, Identificarse dando su nombre y apellido, cargo y área en la cual trabaja. Seguidamente indicar: ¿En qué le puedo servir?
- ✓ Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al ciudadano con el siguiente guion: “Le ofrezco disculpas, pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda).
- ✓ Si la solicitud no presenta complejidad de respuesta, se emitirá en el instante de la atención la información requerida por el usuario.
- ✓ Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?
- ✓ Una vez entendida la solicitud, 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”.
- ✓ 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".
- ✓ Una vez que se tenga la información, responder 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.
- ✓ En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- ✓ No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- ✓ 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 el ciudadano se comunica de manera irrespetuosa; amablemente es necesario reconvenirlo e informarle: "Para poder brindarle una oportuna orientación, le pedimos el favor no utilizar lenguaje ofensivo, de lo contrario nos vemos en la necesidad de dar por finalizada la comunicación".
- ✓ Finalizar la conexión, agradeciendo al usuario por comunicarse con la entidad, retroalimentando con la pregunta: "Es clara la información y/u orientación brindada."
- ✓ No cerrar la ventana sin comprobar que el ciudadano se hubiera desconectado primero.

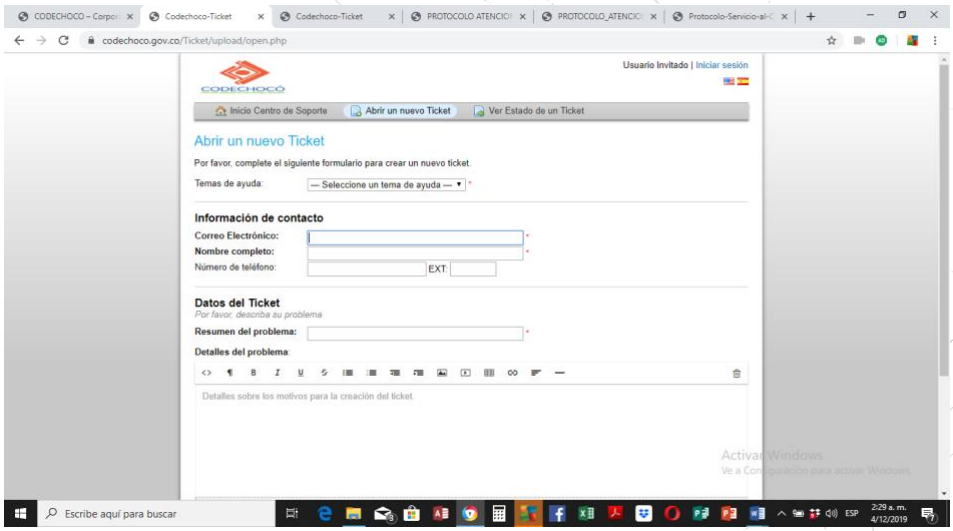
4.3.4. Módulo PQRSD – Página Web Institucional

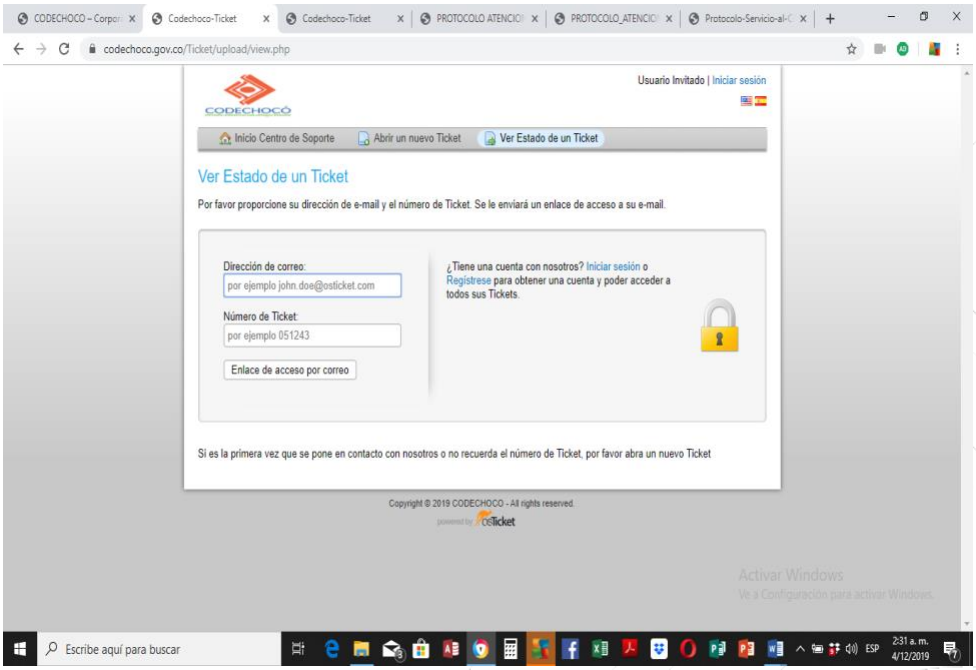
Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, sustituido en su Título II por la Ley 1755 de 201 y la demás reglamentación interna que se ha expedido o llegare a expedirse en la Corporación.

La entidad tiene implementado en la página web institucional el formulario electrónico para la recepción de **PQRSD** (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias), el link de Atención de PQRSD - Bienvenido al centro de soportes



- ✓ Diligenciar el formulario datos de contacto, detalles de la solicitud y crear solicitud:
- ✓ Se genera un Ticket, que es el radicado.
- ✓ Igualmente podrá consultar el estado de la solicitud en: “” Ver Estado de un Ticket”





4.3.5. Redes Sociales

La Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Chocó -CODECHOCO ha implementado en el marco de la Planeación y el Direccionamiento Estratégico, la apuesta por un cambio de imagen institucional y el fortalecimiento del área de prensa y comunicaciones, mediante la cual se ha logrado posicionar la imagen corporativa interna y externa en todos los ámbitos. Gracias al desarrollo e implementación de una estrategia de comunicación digital, se ha fortalecido la visibilidad de la información generada en la entidad a través de medios electrónicos de interacción con los usuarios, como un portal web y el uso frecuente de las redes sociales, que permita avanzar hacia una corporación digital, teniendo en cuenta el acceso a la tecnología en la región, abarcando la población del departamento del Chocó y la audiencia nacional.

Además, con el uso de Redes Sociales se busca promover la participación de la ciudadanía, a partir de la planeación del uso de medios electrónicos que establezca los recursos necesarios para el desarrollo eficiente y efectivo de la misma. CODECHOCO cuenta con varias Redes Sociales de interacción con sus usuarios, lo que ha permitido llevar información institucional relevante para su conocimiento, así como un canal de comunicación e interacción donde los usuarios han encontrado una Corporación enfocada en la "Oportunidad y Desarrollo Sostenible para las Subregiones"

Facebook: https://www.facebook.com/Cordechoco/

Twitter: https://twitter.com/CODECHOCO

Instagram: https://www.instagram.com/codechoco/

YouTube: https://www.youtube.com/channel/UCDs4Rv7D_zY-H0Ma7kCrfcQ

Recomendaciones:

Para posicionar a la corporación como cercana a la ciudadanía y mostrar que está dispuesta a responder, se realiza el siguiente protocolo:

- ✓ Filtrar el tipo de interacciones por temas, ya que permite identificar los contenidos sobre los que más hablan los ciudadanos en las redes sociales y las preguntas más comunes.
- ✓ Una vez detectados los temas más relevantes, se realiza un ABC de las preguntas más formuladas, que brindan al ciudadano información sobre los servicios prestados por la entidad. Se invita a consultar el portal web www.cordechoco.gov.co
- ✓ Se realizan piezas gráficas específicas, infografías o memes pedagógicos con las respuestas a las preguntas o comentarios más comunes que realizan los ciudadanos. De esta forma, cuando se interactúa con un usuario, se cuenta con gran variedad de recursos y argumentos que resolverán de forma más amplia las inquietudes de los ciudadanos.
- ✓ Siempre se responde con una actitud positiva y dispuesta a ayudar o guiar a los usuarios.
- ✓ Nunca se bloquea a un usuario, ya que esto le puede generar mayores crisis de comunicación.
- ✓ No se quede en conversaciones en las que el usuario no cambiará de opinión. Esto sólo muestra enfrentamiento.
- ✓ Una vez dada las respuestas pertinentes a preguntas y comentarios, se pone punto final a la conversación si esta no lleva a algo constructivo.

4.3.5.1 Acciones de anticipación

- ✓ Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad

de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.

4.3.5.2. En el contacto inicial

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

4.3.5.3 En el desarrollo del servicio

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

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

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

4.3.5.4 En la finalización del servicio

- ✓ Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- ✓

5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR RADICACION ESCRITA

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Corporación.

Nuestros Usuarios tienen la oportunidad de presentar Documentos en el Centro de Atención al Usuario CAU de la sede principal de Codechocó ubicado en la carrera 1 Numero 22 – 96 Barrio Yescagrande en la ciudad de Quibdó, departamento del Chocó y en las oficinas de las sedes Regionales del San Juan- Istmina; Costa Pacífica- Bahía Solano; Regional Urabá- Riosucio; Regional Atrato: carrera 1 Numero 22 – 96.

5.1 Correspondencia

5.1.1. Acciones de anticipación

- ✓ Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

5.1.2. En el contacto inicial

- ✓ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: "Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?".
- ✓ Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Sr.", "Sra."

5.1.3. En el desarrollo del servicio

- ✓ Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar.
- ✓ Revisar los documentos para verificar competencia, dirección, firma, foliación y anexos.
- ✓ Si el usuario no registra sus datos ni foliación debe registrarse en el sistema esta novedad.
- ✓ Si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano.
- ✓ En caso de que insista en radicarlo, se debe recibir.
- ✓ Si el documento no es competencia de la entidad se devuelve al remitente o se re direcciona a la entidad competente, dejando constancia mediante comunicación escrita o planilla.
- ✓ Si es competencia de Codechocó, asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos.
- ✓ Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- ✓ La comunicación una vez radicada, se escanea e ingresa al aplicativo asociado al número de radicación para su visualización en línea, consulta y control.

5.1.4. En la finalización del servicio

- ✓ Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- ✓ Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

6. DEBERES Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Título I Capítulo II, se indicarán los derechos, deberes de los ciudadanos ante las autoridades y los deberes de las autoridades en la atención al público.

6.1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- ✓ Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán
- ✓

realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- ✓ Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- ✓ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- ✓ Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- ✓ A formular alegaciones y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.
- ✓ Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

6.2. DEBERES DE LOS CIUDADANOS

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

6.3. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

Como Autoridad debemos:

- ✓ Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- ✓ Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- ✓ Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.

- ✓ Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- ✓ Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- ✓ Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- ✓ Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- ✓ Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- ✓ Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.
- ✓ Todas las demás que señalen la Constitución, la Ley y los reglamentos.

7. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Evaluar el nivel de satisfacción del usuario en la Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo sostenible del Chocó - CODECHOCO, tiene como fin conocer si el servicio y la atención fue prestada con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad. La herramienta utilizada es la “ENCUESTA NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO”, aplicada aleatoriamente a los usuarios de manera personal, telefónica, por correo electrónico y pagina Web

Conocer la percepción de los usuarios, permite mejorar los procesos, procedimientos y avanzar hacia la búsqueda de la satisfacción del ciudadano y del conocimiento pleno de la función de CODECHOCO. El usuario satisfecho es un multiplicador de experiencias positivas, beneficiando la buena imagen de CODECHOCO e incrementando la credibilidad institucional. Creer que la atención al ciudadano se limita solamente a dar una respuesta sin importar la satisfacción, no permite, el ideal es prestar un servicio enfocado en calidad y excelencia, por lo anterior se trabaja en equipo para que el ciudadano quede a gusto con la respuesta, sin que necesariamente ésta sea favorable a sus intereses.

8. CARTA DEL TRATO DIGNO.

Con fundamento en el artículo 7 No. 5 de la Ley 1437 de 2011, la **Carta de Trato Digno** al Ciudadano, recopila los derechos y deberes de los usuarios y servidores públicos de la Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Chocó – CODECHOCO, la cual deberá exhibirse en los diferentes Puntos de Atención al Ciudadano de la corporación

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA
01	Documento inicial	29 de abril 2019
02	Ajuste al documento, normas y cambio de formato	25 de agosto 2020