

**2023**

---

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL  
**Ciudadano**



VERSIÓN	OBSERVACIONES
Versión 2. 2023	Ajuste de documento inicial, en atención a la modificación de la estructura orgánica de la Entidad

Dada las dinámicas relacionadas con la atención al ciudadano y las políticas del Estado colombiano al respecto, el contenido de este Protocolo podrá ser actualizado toda vez que sea requerido con el fin de mantenerla al día con los cambios surgidos y las necesidades generadas por la gestión institucional.

Por esta razón, este Protocolo ha sido y será objeto de revisión constante.

Comentarios y sugerencias pueden ser enviadas al correo electrónico: [contactenos@corpamag.gov.co](mailto:contactenos@corpamag.gov.co) con el asunto: Protocolo de Atención al Ciudadano.

---

## CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>2</b>
<b>OBJETIVO</b> .....	<b>2</b>
<b>NORMATIVIDAD</b> .....	<b>3</b>
<b>UBICACIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS</b> .....	<b>7</b>
<b>CANALES DE ATENCIÓN</b> .....	<b>8</b>
<b>PROTOCOLO ATENCIÓN PRESENCIAL</b> .....	<b>12</b>
<b>Acciones del Guardia de Seguridad</b> .....	<b>12</b>
<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL</b> .....	<b>14</b>
<b>Disposiciones generales de la Sede Electrónica:</b> .....	<b>14</b>
<b>Disposiciones generales sobre el Correo Electrónico:</b> .....	<b>14</b>
<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN REDES SOCIALES</b> .....	<b>15</b>
<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN RECEPCIÓN DOCUMENTAL</b> .....	<b>16</b>
<b>RECOMENDACIONES PARA ATENCIÓN PREFERENCIAL</b> .....	<b>16</b>
<b>RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A GRUPOS ÉTNICOS</b> .....	<b>17</b>
<b>RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b> .	<b>18</b>
<b>Atención para personas sordas o discapacidad auditiva</b> .....	<b>18</b>
<b>Atención para personas ciegas o con discapacidad visual</b> .....	<b>18</b>
<b>Atención para personas con discapacidad física</b> .....	<b>19</b>
<b>Atención para personas con discapacidad cognitiva o mental</b> .....	<b>19</b>
<b>Atención para personas de talla baja</b> .....	<b>19</b>
<b>GLOSARIO</b> .....	<b>21</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>22</b>

---

## **PRESENTACIÓN**

En el marco de la misión de la Corporación Autónoma Regional del Magdalena CORPAMAG: “administrar los recursos naturales renovables, mediante la implementación de políticas públicas y el fortalecimiento de la cultura ambiental, que contribuya al desarrollo y progreso sostenible con enfoque de adaptación y mitigación al Cambio Climático y de Gestión del Riesgo, aplicando oportunamente las disposiciones legales vigentes, se adopta el presente protocolo de atención a la ciudadanía con el propósito de estandarizar las acciones en esta materia, siguiendo las disposiciones legales vigentes.

Este documento tiene la finalidad de fortalecer las relaciones entre servidores públicos con la ciudadanía, los estándares de cobertura sean accesibles y la prestación del servicio sea incluyente, eficaz y satisfactoria.

## **OBJETIVO**

Especificar los mecanismos de interacción entre los servidores públicos y ciudadanía que accede a la oferta institucional de la Entidad, con el fin de aumentar las experiencias exitosas, optimizar recursos y mejorar la relación con los grupos de interés.

## NORMATIVIDAD

NORMA	DESCRIPCION GENERAL
<a href="#">Constitución Política de Colombia</a> Art. 2, 23, 123, 209,270	Fines esenciales del estado. Derechos del Ciudadano. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la Comunidad. Principios y finalidades de la función administrativa pública. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana.
<a href="#">Decreto 2232 de 1995</a>	Por medio del cual se reglamenta el sistema de quejas y reclamos
<a href="#">Ley 489 DE 1998</a>	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
<a href="#">Decreto 2232 de 1995</a>	Por medio del cual se reglamenta el sistema de quejas y Reclamos.
<a href="#">Ley 962 de 2005</a>	Por la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
<a href="#">Ley 1346 de 2009</a>	Ratificó la “convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”
<a href="#">Decreto 2623 de 2009</a>	Por la cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
<a href="#">Documento CONPES 3785 del 2013</a>	Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.
<a href="#">Ley 1712 de 2014</a>	Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional.
<a href="#">Decreto 2573 de 2014</a>	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.
<a href="#">Ley 1753 de 2015</a>	Plan Nacional de Desarrollo, 2016-2019: Art. 45 Servicio al ciudadano.
<a href="#">Decreto 1081 de 2015</a>	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.
<a href="#">Decreto 1166 de 2016</a>	Decreto único reglamentario del sector justicia y del derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

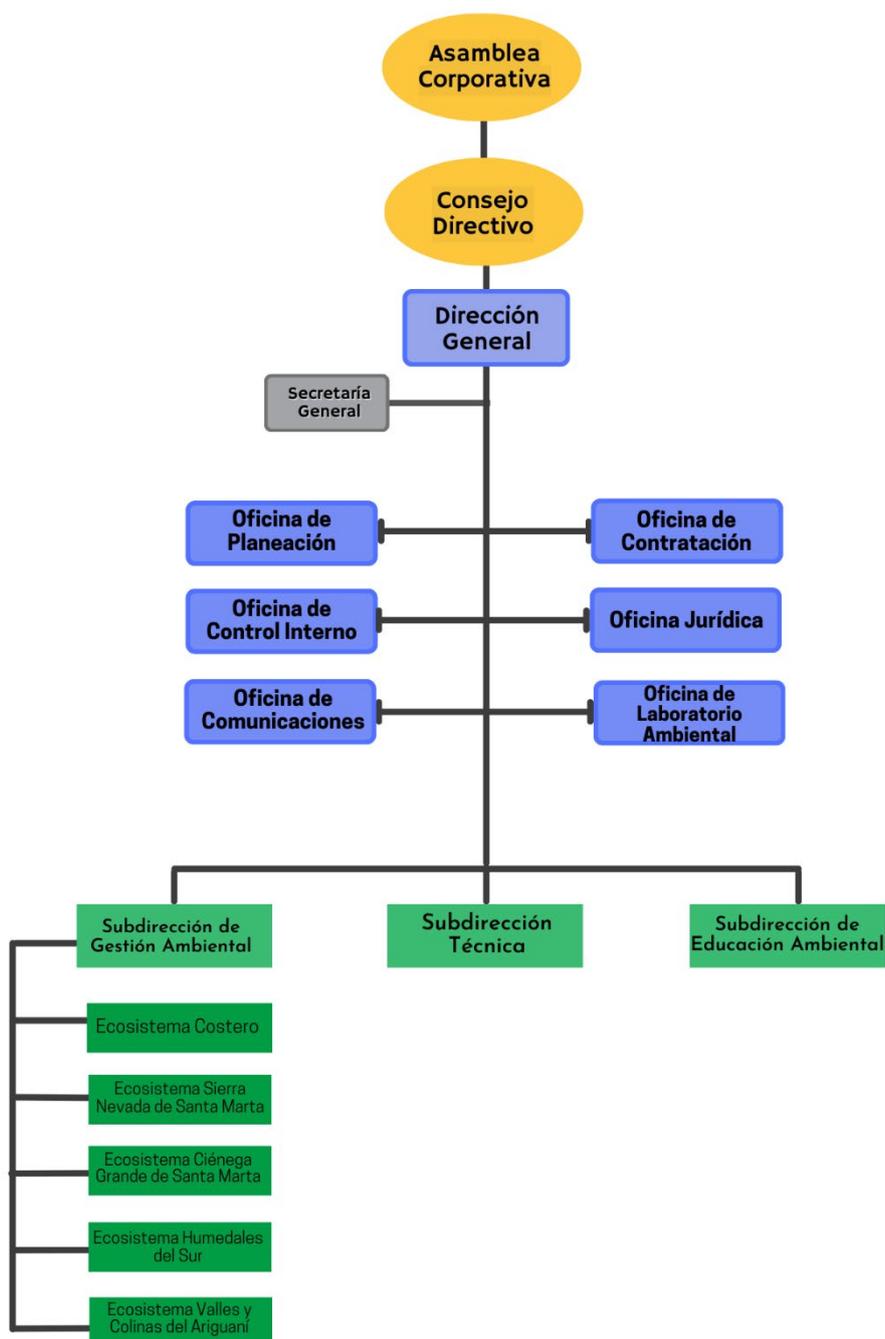
---

[Decreto 124 de 2016](#)

Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano”

## 1. Organigrama

El Acuerdo No. 26 del 21 de diciembre de 2021 modifica la estructura organizativa de la Corporación Autónoma Regional del Magdalena, estableciendo la siguiente:



---

## 2. Ubicación

La Entidad cuenta con una sede principal y cinco (5) subse-des ubicadas en el Departamento del Magdalena, las cuales brindan orientación a los usuarios sobre su oferta institucional:

- **Sede Principal:** Av. Del Libertador No. 32 - 201 Barrio Tayrona, Santa Marta D.T.C.H., Magdalena.
- **Sub-sede Sierra Nevada de Santa Marta:** Atiende los municipios de Aracataca, Zona Bananera, Fundación, Algarrobo y el Retén.  
**Dirección:** Carrera 5 No. 8 - 15, Loc. 2 Fundación, Magdalena.
- **Costero:** Atiende los municipios de Ciénaga, Pueblo Viejo, Sitionuevo **Dirección:** Calle 12 No. 10-06 Ciénaga, Magdalena
- **Ciénaga Grande de Santa Marta:** Atiende los municipios de Pivijay, Salamina, Remolino, El Piñón, Cerro de San Antonio y Concordia.  
**Dirección:** Calle 7 No. 8 – 05 Pivijay, Magdalena
- **Valles y Colinas del Ariguaní:** Atiende los municipios de Plato, Tenerife, Chibolo, Nueva Granada, El Difícil, Sabanas de San Ángel, Zapayán y Pedraza.  
**Dirección:** Calle 5 No. 14 - 61, barrio Centro Plato, Magdalena
- **Humedales Del Sur:** Atiende los municipios de Santa Barbara de Pinto, Santa Ana, Pijiño del Carmen, San Zenón, San Sebastián de Buenavista, Guamal y El Banco.  
**Dirección:** Calle 2 No. 3 - 451, esquina Santa Ana, Magdalena

---

### 3. Derechos y Deberes de los Ciudadanos.

Corpamag, como entidad del estado y máxima autoridad ambiental del departamento del Magdalena, propende por consolidar los mecanismos de participación ciudadana y fortalecimiento de los procesos corporativos bajo los principios de transparencia, eficiencia, eficacia y buen gobierno, en aras de brindar cada día un mejor servicio a los ciudadanos en garantía de la sostenibilidad ambiental.

Nuestro compromiso es prestar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, de conformidad con lo establecido en el numeral 5° del artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

Estos compromisos se consolidan en la **Carta de Trato Digno a la Ciudadanía**<sup>1</sup> publicada en la sede electrónica de la Corporación.

---

<sup>1</sup> Carta de Trato Digno a la Ciudadanía de Corpamag.  
<https://corpamag.gov.co/archivos/pactotransp/CartaTratoDigno.pdf>

---

#### 4. Canales de Atención

La Corporación Autónoma Regional del Magdalena establece los siguientes medios o mecanismos de comunicación para que los grupos de valor pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

- **Atención personalizada y telefónica:** La ciudadanía tienen a su disposición atención personalizada y telefónica en sus 6 sedes, así como en las líneas de atención telefónicas publicadas en la página web: [www.corpamag.gov.co](http://www.corpamag.gov.co) en el siguiente enlace: <https://www.corpamag.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/directorio-corporativo/nuestras-sedes>
- **Recepción de Correspondencia:** Nuestros grupos de interés pueden radicar sus peticiones o presentar documentos de manera física en las 6 sedes de Corpamag.
- **Atención por medios electrónicos:** Con el propósito de brindar información y de atender las peticiones de los usuarios, Corpamag cuenta con los siguientes medios electrónicos disponibles de forma permanente, a saber:
  - Página Institucional: [www.corpamag.gov.co](http://www.corpamag.gov.co) Ruta: Inicio> Atención y Servicios a la Ciudadanía> PQRSD
  - Correo Electrónico Institucional: [contactenos@corpamag.gov.co](mailto:contactenos@corpamag.gov.co)
  - Chat virtual: Inicio página: [www.corpamag.gov.co](http://www.corpamag.gov.co)

---

## 5. Elementos comunes en todos los canales

Los servidores públicos de la Entidad, deben aplicar los siguientes elementos comunes, cuando la ciudadanía requiera adelantar trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la oferta institucional.

### 5.1. Atributos del buen servicio

Para garantizar un servicio de calidad, los servidores públicos deben cumplir con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera ser atendido, aplicando como mínimo los siguientes atributos:

- **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- **Amable:** el trato debe ser cortés pero también sincero.
- **Confiable:** en la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- **Empático:** el servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- **Efectivo:** debe resolver lo solicitado.

Ofrecer un buen servicio a la ciudadanía es más que brindar una respuesta, se debe enfocar en satisfacer a quien recibe el servicio, comprendiendo sus necesidades ofreciendo información oportuna, clara y completa. Nunca se deben dar respuestas como: “No sé”, “Vuelva mañana”, “eso no me toca a mí”.

Todos los servidores públicos de Corpamag, deben conocer los canales y formatos para la atención de las peticiones, conocer la oferta institucional y seguir los procedimientos establecidos en la Entidad.

### 5.2. Actitud

La actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos; para demostrar una buena actitud el servidor público debe:

- Satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.

---

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor entiende sus problemas, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa.

Para realizar la medición de la experiencia de la ciudadanía que accede a la oferta institucional, desde la Oficina de Planeación se aplicará la Encuesta de Satisfacción Anual.

### **5.3. Lenguaje**

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; se deben emplear 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 ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como demasiado amistosos.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.

### **5.4. Respuesta negativa a solicitudes**

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, el servidor que gestionó el trámite, debe dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón.

Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

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

### **5.5. Atención a personas alteradas**

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la

---

respuesta no es la esperada, casos en los que 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.

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

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

## **5.6. Atención de reclamos**

En la recepción de la sede principal de la Entidad, el funcionario del Grupo de Gestión Documental o persona designada por la Secretaría General se encargará de radicar las quejas y los reclamos de manera física; para el caso en que algún ciudadano le exprese a un servidor distinto a este Grupo que quiere interponer este recurso y no se encuentra en este espacio de la Entidad, se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- Explicar en primera instancia el procedimiento para que este pueda interponer la queja o reclamo.
- Poner a disposición del ciudadano, los recursos de la Entidad para que pueda registrar la queja o reclamo.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Sí el ciudadano le hace entrega la inmediata la queja o reclamo de forma escrita, debe contactar al servidor de Gestión Documental encargado de la atención de la Recepción para que radique de manera inmediata el documento.

---

## 6. Protocolo Atención Presencial

- Saludar cordialmente con rostro agradable al ciudadano.
- Mostrar una actitud de amabilidad y entereza.
- Revisar que todos los documentos que entrega el ciudadano son los necesarios para realizar su trámite.
- Atender con prontitud los requerimientos que solicita el usuario teniendo en cuenta el avance para coordinar la gestión y la disponibilidad que este posea, todo lo anterior para evitar indisponer al ciudadano con el tiempo que va esperar para ser atendido.
- Anunciar con antelación el tipo de documento que va a presentar el ciudadano para evitar la recurrencia de visitas a la Corporación.
- Informar con detalle los mecanismos de acceso a la información general, los canales y medios de comunicación para ser atendido al igual que los horarios de atención disponibles.
- Mantener el registro del nivel de satisfacción de usuarios versus el tipo de solicitud requerida para evaluar los resultados en la calidad del servicio prestado.
- No está permitido comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano.
- Evite hablar por celular, teléfono o con otra persona, si no es necesario para ofrecer atención solicitada por el ciudadano.
  
- Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, se debe explicar al ciudadano la razón de la demora e indicar la fecha y medio por el cual se dará respuesta.

### 6.1. Acciones del Guardia de Seguridad.

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Indicar los protocolos de bioseguridad establecidos por la entidad, para su acceso a las instalaciones.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar. Puede decir: Buenos días/tardes, o Bienvenido a Corpamag.
- Si debe revisar maletines, paquetes, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación de la ventanilla de atención.

---

## 7. Protocolo Atención Telefónica

Por este canal se contempla la interacción del tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de los canales de comunicación tales como: telefonía fija.

Tenga en cuenta que es deber de todo funcionario atender las llamadas que ingresan a su línea telefónica y las de su oficina, cuándo no se encuentra el funcionario responsable.

- Al recibir la llamada, identifíquese con su nombre, dependencia y entidad. Ejemplo: Corpamag, buenos días, le habla María Pérez, Oficina Jurídica.
- Mantener la distancia del micrófono frente a la boca, no sobrepasar los 3 cm.
- Retirar aquellos objetos que dificultan la vocalización y la emisión de la voz tales como: lapiceros, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada con total amabilidad y respeto por la persona que se está atendiendo.
- Proyectar un adecuado comportamiento al momento en que se atiende la llamada por lo que debe evitar distracciones de todo tipo que pueda interferir en la comunicación.
- Tener al alcance algunas herramientas para orientar al ciudadano con alguna información concerniente a la entidad, servicios, trámites, listado de dependencias, sedes de la entidad, horarios de atención de las sedes de la corporación y la información de contacto del personal de planta (funcionarios-contratistas) los cuales puede encontrar en nuestra sede electrónica en el menú Transparencia y Acceso a la Información Pública. También dónde tomar notas y apuntes.
- Mantener actualizada la base de datos y extensiones de todo el personal que trabaja en la entidad.
- El tono de voz es muy importante para la percepción del ciudadano frente al servicio telefónico, por ello se debe mantener un tono de voz enérgico y consistente reflejando seguridad de la información que se está suministrando, vocalización en la emisión de los mensajes para evitar distorsiones de la información.
- Hablar en un lenguaje claro y sencillo para el receptor.
- Su volumen de la voz debe ser mediano ya que el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- Si la llamada fue pasada equivocadamente a usted, informe al usuario y direccionese al funcionario correspondiente.
- Siempre que pase la llamada a otro funcionario, quien deba continuar la atención, por favor colóquese en contexto para evitar al ciudadano tener que repetir su requerimiento.
- Adecuado manejo de todas las funciones del dispositivo móvil y del teléfono fijo para direccionar llamadas y rescatar llamadas que ingresan a su dependencia.

---

## 8. Protocolo De Atención Virtual

Por medio del uso de tecnologías de información y telecomunicaciones, se ha establecido el canal de atención virtual en la sede electrónica el cual se ha puesto a disposición de todos los ciudadanos.

En nuestra sede electrónica, los ciudadanos pueden acceder a toda información general de la entidad, atención y servicios a la ciudadanía, información, sala de prensa entre otros.

### Disposiciones generales de la Sede Electrónica:

- Ayuda para Navegar en el Sitio<sup>2</sup>: Espacio informativo en el cual se explica los módulos que comprenden la sede electrónica.
- Formulario PQRDS: Disponible para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias -PQRDS ante Corpamag. Cuenta con una Ayuda-Instructivo en la que se detallan los pasos a seguir para el diligenciamiento y se indican los posibles costos asociados a la respuesta.
- Guía de Uso del Chat de Corpamag: El acceso a nuestro chat se encuentra en la ventana ubicada en la parte inferior derecha de la página web de Corpamag. Para iniciar debe identificarse llenando el campo "Datos de Contacto" que aparece en el formulario, en el cual, se aclara que al iniciar sesión, el ciudadano acepta la política de Tratamiento de Datos Personales.

### Disposiciones generales sobre el Correo Electrónico:

Para la atención virtual a través de correos electrónicos, se debe contemplar normas generales que garanticen una atención apropiada hacia el ciudadano, por lo que se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones generales:

- Toda Petición, Solicitud, Queja, Sugerencia y/o Denuncia que llegue a los correos corporativos, debe radicarse en el Sistema de Gestión Documental de la Corporación, para que inicie la gestión y el proceso interno de respuesta.
- A todos los servidores públicos se le ha sido asignado un correo corporativo, el cual se responsabiliza de su adecuado uso y no debe permitir su uso por terceros.
- El correo electrónico institucional solo debe usarse para temas laborales, no se deben enviar mensajes con contenidos que puedan afectar la imagen de la entidad.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea estrictamente necesario.
- Si el ciudadano requiere algún tipo de información sobre trámites o actuación especial de la Corporación, se deben puntualizar los pasos que conlleven a las rutas

---

<sup>2</sup> Ayuda para Navegar: <https://corpamag.gov.co/index.php/es/servicios-de-informacion/ayuda-para-navegacion>

---

de acceso en la página web para que el ciudadano pueda consultar adecuadamente.

## **9. Protocolo De Atención En Redes Sociales**

Las redes sociales permiten la promoción rápida y sencilla de la gestión que adelanta la Corporación en el marco del cumplimiento de la misión institucional. Por este canal de comunicación, la corporación fortalece el intercambio de información con los usuarios o grupos de interés.

Para la atención por este canal se contemplan las siguientes disposiciones generales:

- La persona encargada del manejo operativo de las redes sociales de la corporación será el Jefe de Comunicaciones, quien será el único empleado autorizado para publicar y divulgar contenido institucional.
- El contenido publicado en las redes sociales debe ser netamente corporativo.
- En ningún caso el contenido publicado podrá ser utilizado para beneficios personales o de terceros.
- El contenido publicado en las redes sociales debe seguir las recomendaciones de accesibilidad y lenguaje claro.
- Este canal de comunicación es informativo para los Grupos de Interés, en los cuales se permite que estos hagan sus comentarios sobre las actividades adelantadas, pero no es el canal de comunicación dispuesto para radicar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o felicitación; Estas solicitudes deben hacerse a través del formulario PQRSDf o enviar un correo electrónico a [contactenos@corpamag.gov.co](mailto:contactenos@corpamag.gov.co)

---

## 10. Protocolo de Atención Recepción Documental.

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas entregadas físicamente en las sedes corporativas y la sede principal de Corpamag; realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con la actividad de la Corporación. Los buzones de sugerencias, presente en la recepción, también hacen parte de este canal.

- Salude siempre de manera respetuosa y haciendo contacto visual.
- Manifieste con la expresión del rostro y de manera verbal la disposición para servir al ciudadano. Ejemplo: Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso que insista en radicarlo, recibirlo para trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.<sup>3</sup>
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Radicar los documentos siguiendo los pasos establecidos en el procedimiento de Corpamag (PR.GD.003 Gestiona y Trámite de Documentos).
- Informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.

### Para los Buzones de Sugerencias.

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

### 10.1 Recomendaciones para Atención Preferencial

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

- Priorizar la atención a personas mayores y mujeres embarazadas.

---

<sup>3</sup> Explicar con claridad los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud, ofrezca alternativas que le ayuden a solucionar aceptablemente la petición demostrando que le estamos prestando un servicio de calidad a pesar de las limitaciones. Así mismo, indique los pasos a seguir, si los hay, asegúrese que el ciudadano comprendió la respuesta.

- 
- La atención dentro de este grupo, se hará por orden de llegada.
  - Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular y tienen prelación sobre los demás ciudadanos.
  - Llámelos por su nombre, hableles con lenguaje claro y acorde a su edad. Realice las preguntas necesarias para entender lo que manifiesta.
  - A las personas en situación de vulnerabilidad (víctimas de la violencia, desplazados y personas en situación de pobreza extrema) debe ofrecerles atención cordial, respetuosa y escucha atenta, sin mostrar prevención. Es importante dignificar a estas personas reconociéndoles el derecho a la atención y asistencia humanitaria.
  - Las personas de talla baja, se tratan según su edad cronológica, estado físico o condición de vulnerabilidad.

## **10.2. Recomendaciones para la Atención a Grupos Étnicos**

Se entiende por Grupos Étnico a los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos.

- Identificar si la persona puede comunicarse en español.
- Si no hay interprete disponible en la corporación, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud.
- Solicite los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

---

### 10.3. Recomendaciones para la Atención a Personas con Discapacidad

- 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.
- De tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

#### 10.3.1. Atención para personas sordas o discapacidad auditiva

- 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. Tampoco gesticule 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 o con discapacidad auditiva trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Use el Servicio de Interpretación en Línea SIEL o el Video mensaje por WhatsApp del Centro de Relevo.<sup>4</sup>

#### 10.3.2. Atención para personas ciegas o con discapacidad visual

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

---

<sup>4</sup> <https://centroderелеvo.gov.co/632/w3-channel.html>

---

### **10.3.3. Atención para personas con discapacidad sordoceguera**

- Informe a la persona que se está presente tocándola suavemente en el hombro o brazo.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

### **10.3.4. Atención para personas con discapacidad física**

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

### **10.3.5. Atención para personas con discapacidad cognitiva o mental**

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

### **10.3.6. Atención para personas de talla baja**

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

### **10.3.7. Atención para personas con analfabetismo**

- Brindar información con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Identifique los documentos que le está entregando.
- Ayude al ciudadano con el registro de la solicitud del PQRDS

- 
- Cuando considere necesario, solicite que venga con un acompañante u pida un número de contacto para conversar con una persona de su grupo familiar o laboral.

---

## GLOSARIO

- **Atención al Ciudadano:** servicios prestados a todas las personas que requieran acceder a los servicios y trámites de la Corporación.
- **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.
- **Ciudadano:** toda persona, que busca ejercer sus derechos de forma individual o colectiva, o que requiera la prestación de un servicio relacionado con la misión la entidad.
- **Discapacidad:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).
- **Redes Sociales:** aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto —SMS— y otros contenidos, en línea y en tiempo real.
- **Servidor público:** de conformidad con el artículo 123 de la Carta Política, “[...] son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios [...]” quienes “[...] están al servicio del Estado y de la comunidad [...]” y deberán ejercer sus funciones de acuerdo en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.
- **Usuario:** toda persona natural o jurídica que requiere un servicio. El usuario puede ser externo, es decir ajeno a la Entidad, e interno, esto es que está vinculado con esta.

---

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Protocolos de servicio al ciudadano, Programa Nacional del Servicio al Ciudadano.
- Página de la Función pública Normas de servicio al ciudadano.
- Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.