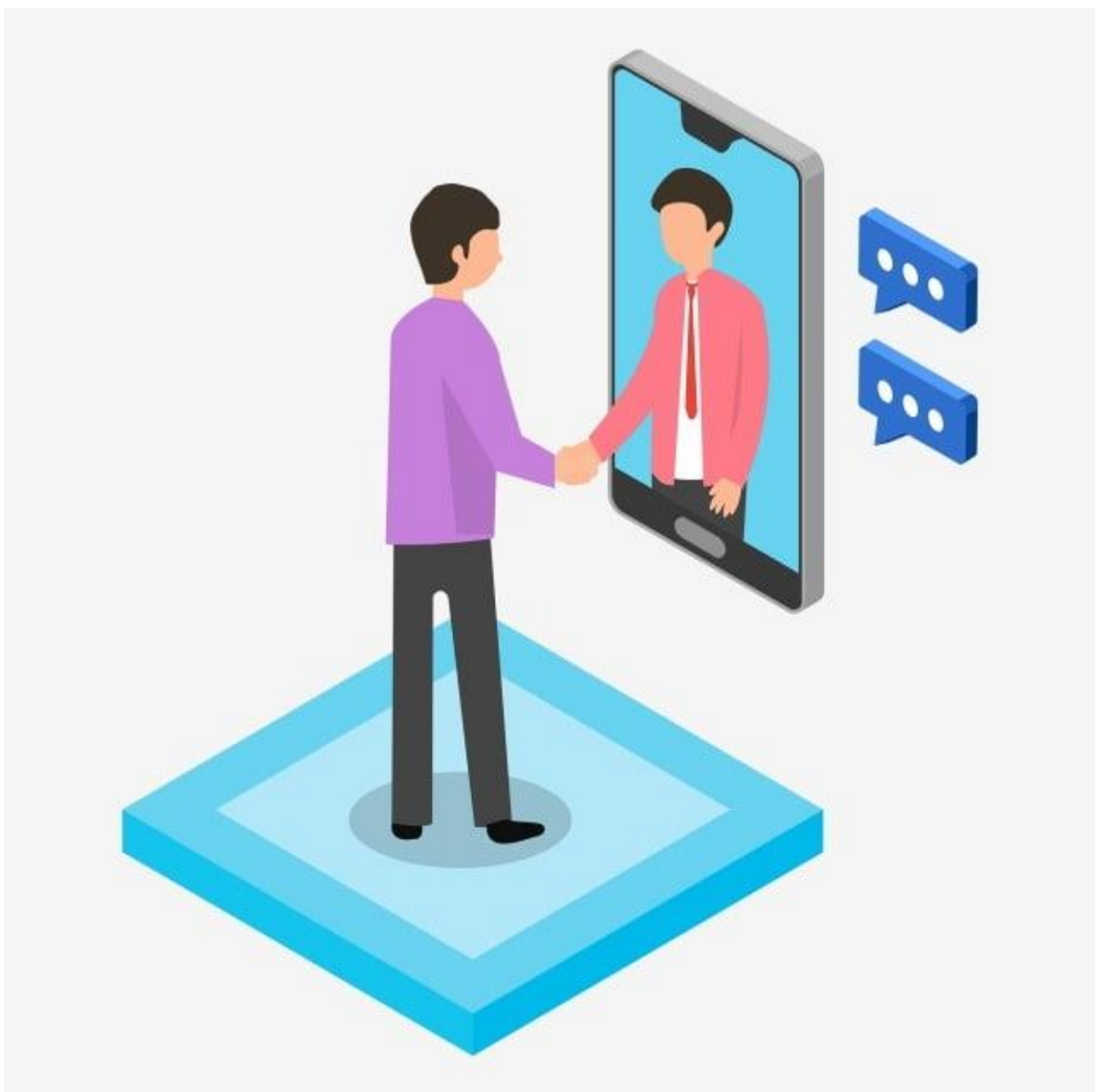




MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA

cas.gov.co

contactenos@cas.gov.co

Línea Gratuita 01 8000 917600

OF. PRINCIPAL – SAN GIL
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668
Celular: (311) 2039075
contactenos@cas.gov.co

BUCARAMANGA
Carrera 26 N° 36 - 14
Edificio Fénix Oficina 501
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002
Celular: (310) 8157695
casbucaramanga@cas.gov.co

BARRANCABERMEJA
Calle 48 con Cra 28 esquina
Barrio Palmira
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002
Celular: (310) 8157696
mares@cas.gov.co

MÁLAGA
Carrera 9 N° 11 - 41
Barrio Centro.
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002
Celular: (310) 2742600
malaga@cas.gov.co

SOCORRO
Calle 16 N° 12 - 38
Tel: 7238925
Ext. 2001 - 2002
Celular: (310) 6807295
socorro@cas.gov.co

VÉLEZ
Carrera 6 N° 9 - 14
Barrio Aquileo Parra
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002
Celular: (310) 8157697
velez@cas.gov.co



Manual de Servicio al Ciudadano de la Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS

Versión 1

2023



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



cas.gov.co



contactenos@cas.gov.co



Línea Gratuita 01 8000 917600

OF. PRINCIPAL – SAN GIL
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668
Celular: (311) 2039075
contactenos@cas.gov.co

BUCARAMANGA
Carrera 26 N° 36 - 14
Edificio Fénix Oficina 501
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002
Celular: (310) 8157695
casbucaramanga@cas.gov.co

BARRANCABERMEJA
Calle 48 con Cra 28 esquina
Barrio Palmira
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002
Celular: (310) 8157696
mares@cas.gov.co

MÁLAGA
Carrera 9 N° 11 - 41
Barrio Centro.
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002
Celular: (310) 2742600
malaga@cas.gov.co

SOCORRO
Calle 16 N° 12 - 38
Tel: 7238925
Ext. 2001 - 2002
Celular: (310) 6807295
socorro@cas.gov.co

VÉLEZ
Carrera 6 N° 9 - 14
Barrio Aquileo Parra
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002
Celular: (310) 8157697
velez@cas.gov.co



Contenido

1. Introducción.....	5
2. Objetivo.....	5
3. Alcance.....	5
4. Marco Legal	5
5. MARCO CONCEPTUAL	10
6. Política Institucional de Servicio al Ciudadano	12
Direccionamiento Estratégico	13
Mejora continua de procesos y procedimientos.....	13
Cultura del Servicio al Ciudadano por los servidores públicos	13
Estructura física y tecnológica para el servicio al ciudadano	15
Medición de la calidad del servicio prestado a los grupos de valor caracterizados.....	15
Información Confiable	15
Mapa de Experiencia de los Ciudadanos con la entidad.....	16
Primer nivel de Servicio:	16
Segundo nivel de Servicio	17
7. VALORES ASOCIADOS AL SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	17
8. CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR DE LA CAS	17
9.1 SEDE PRINCIPAL REGIONALES Y OFICINAS.....	18
9.2.1 HORARIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	18
9.2.2 CANALES DE ATENCIÓN	19
A) Derechos	20
B) Deberes	21
12. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN LA INTERACCIÓN CON LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER -CAS:	21
A) Derechos	21
B) Deberes	21
13. PROTOCOLOS PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	22
13.1 Elementos comunes en todos los canales	22
13.2 Protocolos de atención por canal telefónico.....	25
13.3 Protocolos de atención por los canales presencial.....	27



14. COMPROMISO DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER -CAS HACIA EL SERVICIO AL CIUDADANO.....	29
15. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA GESTIÓN DE PQRD.....	29
15.1 Aspectos importantes:	29
15.2 Modalidades y términos para resolver peticiones	30
15.2.1 Título II Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015	30
15.2.2 Ley 5 de 1992 -Peticiones de los congresistas:	31
15.2.3 Ley 1581 de 1212 Decreto Reglamentario 1377 de 2013:.....	32
15.3 Contenido de las peticiones	32

Contenido de Tablas

Tabla 1: Marco Legal Constitución Política	5
Tabla 2: Marco Legal -Leyes	6
Tabla 3: Marco Legal -Decretos	8
Tabla 4: Marco Legal -Acuerdos	9
Tabla 5: Marco Legal -Resoluciones Externas	9
Tabla 6: Marco Legal -Resoluciones Internas	10
Tabla 7: Competencias laborales	13
Tabla 8: Ciclo PHVA.....	20
Tabla 9: Modalidad de PQRSD	30
Tabla 10: Modalidad Congresistas	31
Tabla 11: Modalidad Datos personales	32

Contenido de Ilustraciones

Ilustración 1: Mapa de Experiencia de los Ciudadanos con la entidad.....	16
Ilustración 2: Sedes de atención	18
Ilustración 3: Canales de atención	19



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



1. Introducción

La Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS está comprometida con alcanzar la excelencia en el servicio al ciudadano aplicando los principios de Buen Gobierno, afianzando las relaciones entre Estado y ciudadanía, para promover la transparencia, la inclusión y la integridad, en cumplimiento los fines esenciales del Estado colombiano, con lo cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

El Manual de Servicio al Ciudadano, está dirigido a todos los colaboradores de la entidad y es el documento en el que se establecen los protocolos de servicio para que se brinde un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad a la ciudadanía; en todas las etapas del ciclo de atención y por cada uno de los canales dispuestos por la entidad, garantizando los derechos y deberes de los ciudadanos, con enfoque diferencial y concibiendo la gestión del servicio al ciudadano como una labor integral que requiere de la total articulación institucional.

2. Objetivo

Establecer los lineamientos institucionales de la política de servicio al ciudadano que buscan la generación de confianza, y mejoramiento en la atención al ciudadano como componente estratégico fundamental en la Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS, para la obtención de altos índices de satisfacción de los diferentes grupos de valor desde un enfoque diferencial y con un trabajo en equipo de todas las áreas de la entidad.

3. Alcance

El presente manual está dirigido a todos los colaboradores (funcionarios y contratistas) de la Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS que atienden a la ciudadanía y los grupos de valor a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad, con el fin de atender las PQRS dentro de los términos legales.

4. Marco Legal

Tabla 1: Marco Legal Constitución Política

CONSTITUCIÓN POLÍTICA	
Artículo	Contenido
1	Colombia es un Estado Social de Derecho, principio fundante donde todas las actividades estatales y particulares deben ser pensadas en función de este; la preservación continua del principio democrático y la participación ciudadana se fundamentan en el respeto de la dignidad humana, donde el servicio al ciudadano se enmarca dentro de las condiciones sociales.
2	Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un



CONSTITUCIÓN POLÍTICA	
Artículo	Contenido
	orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.
13	Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.
20	Se garantiza a todas las personas la libertad de informar y recibir información veraz e imparcial por parte del Estado.
23	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
47	El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.
74	Se establece el derecho que tienen las personas a acceder a documentos públicos con excepción a aquellos casos que prevé la ley.
79	Cuando exista una situación que pueda afectar la calidad de vida del ciudadano, la administración debe garantizar la participación de la comunidad en las decisiones que esta adopte o pueda tomar.
209	La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Fuente: Estructura propia
Constitución Política de Colombia 1991

Tabla 2: Marco Legal -Leyes

LEYES			
Número	Año	Nombre	Aplicación
489	1998	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.	Art 4
527	1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las Entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.	Todo
962	2005	Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos y se establece la obligación de la observancia de los principios rectores de	Todo



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



LEYES			
Número	Año	Nombre	Aplicación
		la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados.	
982	2005	Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.	Todo
1098	2006	Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.	Todo
1171	2007	Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores	Art 9
1275	2009	Por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.	Todo
1346	2009	Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.	Todo
1341	2009	Define principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, y establece la protección al usuario, facilitando el libre acceso y sin discriminación de personas a la Sociedad de la Información.	Todo
1437	2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Art 5,6,7,8 y 9, Cap IV,V, VII
1474	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, 76
1448	2011	Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones.	Art 3
1581	2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	Todo
1618	2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad	Art 2,3,4,5,7, 14,16,24
1712	2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones	Art 11,12
1752	2015	Por medio de la cual se modifica la Ley 1482 de 2011, para sancionar penalmente la discriminación contra las personas con discapacidad.	Todo
1755	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.	Todo
1952	2019	Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario	Todo
1978	2019	Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen	7



LEYES			
Número	Año	Nombre	Aplicación
		competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones.	
1955	2019	Se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018- 2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad". Establece las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades para todos los colombianos. Incluye un conjunto de pactos transversales que hacen posible el logro de una mayor equidad de oportunidades para todos.	
2052	2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.	Todo

Fuente: Estructura propia -normas Congreso de la República
<http://www.secretariassenado.gov.co/leyes-de-la-republica>

Tabla 3: Marco Legal -Decretos

DECRETOS			
Número	Año	Nombre	Aplicación
2623	2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.	Todo
19	2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	Art. 12,13,14
2641	2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. (Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano)	Todo
103	2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.	Todo
1083	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.	Capítulo 3
1166	2016	Por el cual se adiciona un Capítulo al Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho 1069 de 2015, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.	Todo
124	2016	Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".	Todo
612	2018	Por el cual se dictan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las Entidades del Estado.	Todo
762	2018	Por el cual se adiciona un capítulo al título 4 de la parte 4, del Libro 2, del Decreto 1066 de 2015, Único Reglamentario del Sector Interior, para adoptar la Política Pública para la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los	Art 2.4.4.2.1.4



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



DECRETOS			
Número	Año	Nombre	Aplicación
		sectores sociales LGBTI y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.	
1008	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.	Todo
491	2020	Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica	Art. 3, 4 y 5
620	2020	Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 Y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y literal a del parágrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"	Todo

Fuente: Estructura propia

<https://www.suin-juriscal.gov.co/index.html>

Tabla 4: Marco Legal -Acuerdos

ACUERDOS			
Número	Año	Nombre	Artículos
060	2001	Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las Entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas del Archivo General de la Nación	Todo
04	2018	Por el cual se crea el Comité Técnico de la relación del Estado Ciudadano del Gobierno de Colombia.	Parágrafo del artículo 7

Fuente: Estructura propia

<https://www.suin-juriscal.gov.co/index.html>

Tabla 5: Marco Legal -Resoluciones Externas

RESOLUCIONES EXTERNAS			
Número	Año	Nombre	Aplicación
0667	2018	Por medio de la cual se adopta el catálogo de competencias funcionales para las áreas o procesos transversales de las entidades públicas.	Art 1
2160	2020	Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales y la Guía para vinculación y uso de estos.	Todo
1519	2020	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.	Art 4



Fuente: Estructura propia

<https://www.suin-juriscal.gov.co/index.html>

Tabla 6: Marco Legal -Resoluciones Internas

RESOLUCIONES INTERNAS			
Número	Año	Nombre	Aplicación
DGL001020	2015	Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en la Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS.	Todo
DGL 000406	2023	Por la cual se designa a la Secretaría General como articulador de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en la Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS.	Todo

Fuente: Estructura propia

<https://cas.gov.co/>

5. MARCO CONCEPTUAL

Accesibilidad: Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.

Atención Preferencial y diferencial: En todos los puntos de atención a la ciudadanía la Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS, garantizará el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.¹

Atención: comunicación de doble vía, de manera cordial y respetuosa, para brindar información oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor.

Canales de servicio: Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS, a través de los cuales los grupos de valor de la entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

Caracterización de ciudadanos: Identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.

CAS: Corporación Autónoma Regional de Santander.

¹ Para efectos de este Manual, la atención preferencial se entenderá como Atención Prioritaria.



Ciudadano: Toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado.

Cobertura: Trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuentan las entidades para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés.

Cumplimiento de expectativas: Consiste en el conocimiento profundo de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos y usuarios, con el fin de que las entidades adecúen su oferta, sus canales, sus horarios a las necesidades de los ciudadanos.

Grupos de interés: Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas.

Grupos de valor: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

Información Pública: Es toda información (informes, copias, reproducciones, datos electrónicos, imágenes etc.) que, independientemente del sujeto que la genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, sea considerada de interés público.

Leguaje Claro: Es la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos y los servidores públicos necesitan conocer.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: Marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades públicas.

Petición: Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general y/o particular y a obtener respuesta oportuna.

PQRSD: Petición, Queja, Reclamos, Sugerencia y Denuncia.

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones y obligaciones contractuales.

Reclamo: Manifestación de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o falta de atención de una solicitud.

Seguimiento: Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.



Monitoreo: Proceso continuo y sistemático que mide el progreso y los resultados de la ejecución de un conjunto de acciones en un período de tiempo, con base en indicadores previamente determinados.

Servicio al ciudadano: Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades.

Sistema Único de Información de Trámites SUIT: Instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos-OPA del Estado colombiano, y única fuente válida de información exigible y oponible, según lo establecido en el artículo 1 de la Ley 962 de 2005.

Sugerencias: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.

6. Política Institucional de Servicio al Ciudadano

La Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS reconoce que las decisiones respecto a la implementación de las políticas que buscan optimizar y mejorar continuamente la relación de la entidad con sus grupos de valor que deben ser lideradas desde la alta dirección de la entidad. La implementación de la presente política institucional de servicio al ciudadano articula las políticas orientadas al servicio al ciudadano que son:

- Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.
- Racionalización de Trámites.
- Participación Ciudadana y rendición de cuentas.
- Servicio al Ciudadano.

Estas políticas están apalancadas por **Gobierno Digital** que proporciona las herramientas de las tecnologías de la información para optimizar, mejorar y automatizar los procesos de la cadena de valor del servicio al ciudadano.

Por lo tanto, el área de atención al ciudadano es un eje transversal de la gestión de la CAS. Centraliza y coordina las políticas y funciones que actualmente se desarrollan en las áreas misionales de la entidad de tal manera que se pueda superar la desarticulación de acciones, su duplicidad y el uso ineficiente de los recursos orientados a la atención ciudadana.



Son componentes de esta política y que están basados en los diferentes lineamientos que hacen parte de las actividades que se desarrollan en el marco de MIPG adoptado por la CAS:

- Direccionamiento Estratégico.
- Mejora de Procesos y Procedimientos.
- Cultura del Servicio al Ciudadano.
- Mejoramiento de la Infraestructura física y tecnológica.
- Medición de la Calidad del Servicio.
- Información Confiable.

Direccionamiento Estratégico: Representa el compromiso de la Alta Dirección de la entidad de crear y actualizar este modelo que incluye la respectiva formulación de planes de acción, los cuáles deben quedar consignados y adoptados dentro del Plan Anticorrupción y del Servicio al Ciudadano.

Mejora continua de procesos y procedimientos: Hace referencia a los requerimientos que debe cumplir la CAS en términos de procesos y procedimientos, documentación y racionalización de trámites, atención oportuna de las PQRSD y en general la existencia e implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio. Hacen parte integral de este modelo:

- Proceso de Relacionamiento.
- Procedimiento Administración de Canales.
- Procedimiento PQRSD.

Cultura del Servicio al Ciudadano por los servidores públicos: De acuerdo con el Manual Específico de Funciones y Competencias laborales para los Empleos de la Planta de Personal de la Corporación Autónoma Regional de Santander- CAS, las competencias que se aplican al equipo de trabajo de atención al ciudadano son:

Tabla 7: Competencias laborales

COMPETENCIAS	Competencia	Definición	Conductas Asociadas
Competencias comportamentales comunes a los servidores públicos	Orientación al usuario y al ciudadano.	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.	Valora y atiende las necesidades y peticiones de los usuarios y de los ciudadanos de forma oportuna.
			Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros.
			Establece mecanismos para conocer las necesidades e inquietudes de los usuarios y ciudadanos.





COMPETENCIAS	Competencia	Definición	Conductas Asociadas
			Incorpora las necesidades de usuarios y ciudadanos en los proyectos institucionales, teniendo en cuenta la visión de servicio a corto, mediano y largo plazo.
			Aplica los conceptos de no estigmatización y no discriminación y genera espacios y lenguaje incluyente.
			Escucha activamente e informa con veracidad al usuario o ciudadano.
	Trabajo en Equipo	Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.	Cumple los compromisos que adquiere con el equipo.
			Respeta la diversidad de criterios y opiniones de los miembros del equipo.
			Asume su responsabilidad como miembro de un equipo de trabajo y se enfoca en contribuir con el compromiso y la motivación de sus miembros.
			Planifica las propias acciones teniendo en cuenta su repercusión en la consecución de los objetivos grupales.
			Establece una comunicación directa con los miembros del equipo que permite compartir información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad.
			Integra a los nuevos miembros y facilita su proceso de reconocimiento y apropiación de las actividades a cargo del equipo.

Fuente: Estructura propia -Manual específico de funciones
<https://cas.gov.co/>

Estas competencias, su fortalecimiento y capacitación continua deben llevar a que el equipo garantice un servicio equitativo, respetuoso, diligente e inclusivo. Hacen parte de este componente:

- El programa de capacitación anual del equipo de servicio al ciudadano.



- La carta de trato digno al ciudadano.
- El código de integridad de a CAS.

Estructura física y tecnológica para el servicio al ciudadano: Incluye las mejoras locativas de acceso y atención a los ciudadanos en la sede central y en las Oficinas Regionales de la Entidad.

De acuerdo con los diferentes grupos de valor identificados se establecen y priorizan los canales de atención y las herramientas tecnológicas para realizarlo. De igual manera para el caso de la entidad, los sistemas de información al servicio de la atención ciudadana son:

- Sistema CITA
- Sistema VITAL – Ventanilla Única.
- Módulo de PQRSD de la sede electrónica.
- Sistema PBX Digital para la atención telefónica.

Medición de la calidad del servicio prestado a los grupos de valor caracterizados.

Hacen Parte:

- La caracterización de usuarios y/o grupos de valor, los cuáles se deben revisar y actualizar anualmente.
- La encuesta de percepción de servicio y atención al ciudadano y sus respectivos informes de retroalimentación para implementar mejoras.
- El Informe de PQRSD y su respectivo análisis de los datos presentado por los ciudadanos.
- Los Indicadores de Cumplimiento de Política Servicio al Ciudadano, conformados por: Satisfacción al Usuario, Caracterización Usuarios, Tiempo de Respuesta PQRSD, Días Trámites, Canales de Atención.

Información Confiable: La CAS se compromete a garantizar a los diferentes grupos de valor que la información pública entregada es de calidad, se caracteriza por su integridad, confidencialidad y disponibilidad en los diferentes sistemas a los que puede acceder el ciudadano para su consulta. Hacen parte de esta:

- El sistema de Solicitud de Información Pública a través del Sistema de PQRSD.
- El Botón de transparencia y acceso a la información pública disponible en la Sede Electrónica.
- El Menú de atención ciudadana disponible en la sede electrónica.
- El menú de Participa disponible en la sede electrónica.
- El Sistema de Información geográfica disponible en el portal SIG – CAS.
- La publicación de datos abiertos estratégicos de la CAS en el portal datos.gov.co del gobierno colombiano.



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA





Mapa de Experiencia de los Ciudadanos con la entidad²: Las políticas relacionadas con la atención al ciudadano toman en consideración los diferentes escenarios de relacionamiento que pueden tener los ciudadanos con la entidad y los cuáles se muestran en la siguiente imagen.

Ilustración 1: Mapa de Experiencia de los Ciudadanos con la entidad.



Fuente: propia <https://cas.gov.co/>

Basados en estas rutas de experiencia de los grupos de valor con la entidad, se han definido los siguientes niveles de servicio:

Primer nivel de Servicio: Corresponde a la atención recibida por el usuario ya sea por primera vez o de forma repetitiva directamente en el Área de Servicio al Ciudadano de la sede Central y de las sedes regionales de la entidad.

Incluye también la oportuna respuesta a través de los diferentes canales electrónicos cómo:

- Servicio Telefónico.
- Chat de Atención sede Electrónica.
- Sistema de Preguntas Frecuentes Sede Electrónica.

² Caja de Transformación Institucional: Guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y la operación del relacionamiento con la ciudadanía. Departamento Administrativo de la Función Pública, noviembre de 2021.



- Sistema de ventanilla única radicación de PQRSD y correspondencia.

Este primer nivel de servicio se enfoca en suministrar información precisa con respecto a la oferta institucional de trámites y servicios de la CAS, incluye:

- Registrar y radicar las solicitudes de trámites previa revisión y validación de la documentación de cada solicitud.
- La radicación de correspondencia y su respectivo código de seguimientos.
- El registro de las PQRSD a través del Sistema de Ventanilla única.

Segundo nivel de Servicio: Incluye todas las acciones de atención brindada a las diferentes peticiones (trámites, PQRSD, correspondencia, solicitud de información pública) que requieran análisis técnicos y jurídicos para generar la respectiva respuesta. Incluye las respectivas visitas técnicas, inspecciones y demás actividades que sean soporte para las respectivas respuestas.

7. VALORES ASOCIADOS AL SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los valores asociados al servicio al ciudadano son:

- Trabajo en Equipo.
- Compromiso
- Honestidad

Estos valores se basan en el código de integridad de la entidad:

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia
- Trabajo en Equipo
- Protección de los Recursos naturales

8. CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR DE LA CAS

Los grupos de valor caracterizados por la CAS a la fecha de expedición de este modelo son:

- Instituciones del Estado
- Organismos de Control
- Sector Educativo
- Empresas de Servicios Públicos.
- Sector Empresarial.
- Organizaciones Sociales y Comunitarias



- Grupos Étnicos.
- Ciudadano

9. SEDES Y HORARIO DE ATENCIÓN:

9.1 SEDE PRINCIPAL REGIONALES Y OFICINAS

Ilustración 2: Sedes de atención



Fuente: Estructura propia
<https://cas.gov.co/>

9.2.1 HORARIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De lunes a viernes de 8:00 a 12:00 p.m y de 2:00 a 5:00 p.m



9.2.2 CANALES DE ATENCIÓN

Ilustración 3: Canales de atención

CANALES DE ATENCIÓN



Presencial en sede principal y regionales

Puede acercarse a nuestra sede principal en la ciudad de San Gil o en las sedes de apoyo regional, ubicadas en los municipios de: Málaga, Barrancabermeja, Bucaramanga, Socorro, Vélez o en los Centro de Información y Recepción de Documentos, ubicados en San Vicente de Chucurí y Cimitarra.

La ventanilla única de correspondencia, es un canal de comunicación por medio del cual los usuarios interactúan con la entidad, mediante la presentación de solicitudes de trámites, servicios, y PQRS, de forma escritas en medio físico.



Ventanilla Única Correspondencia - PQRS



Atención Telefónica

Es un canal de conexión entre la Corporación y sus usuarios, en donde se puede brindar diferentes servicios que den respuesta a las solicitudes de los ciudadanos

Teléfono: (607) 723 8925 - (607) 724 0765 - (607)723 5668
Celular Atención al Ciudadano: (+57) 311 584 1820
Horario de atención: Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

- **Sede Electrónica:** Es el sitio oficial en internet de la Corporación, al que se accede a través de la siguiente dirección electrónica www.cas.gov.co en la que se dispone información, trámites, servicios y demás elementos ofertados por la entidad.
- **Correo Institucional:** Es una herramienta de intercambio de información y solicitudes entre la Corporación y usuarios.
- **Notificaciones Judiciales:** Cumpliendo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, nos permitimos presentar un correo exclusivamente para recibir notificaciones judiciales.



Atención Virtual



Canal Denuncia Corrupción

Es un correo en donde puede dar a conocer presuntos casos de corrupción de los cuales tenga conocimiento y que no desea que se queden en la impunidad

Lo invitamos a conocer nuestros eventos, noticias, ferias y portafolio de servicios en las redes sociales de la Corporación

Corporación Autónoma Regional de Santander CAS
 @cas.santander
 @cas_santander
www.cas.gov.co



Sede electrónica desde redes sociales



Chat Sede Electrónica

El chat interactivo se encuentra en la sede electrónica www.cas.gov.co, para atender las consultas e inquietudes que tengas los usuarios. Puede acceder a este medio de atención personalizada, de lunes a viernes a partir de las 9:00 a.m. hasta las 11:00 a.m.

Fuente: Estructura propia
<https://cas.gov.co/>



10. PROCESO DE MEJORA CONTINUA³

El proceso de mejora continua de la atención al ciudadano está basado en el ciclo PHVA que hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad y permite:

Tabla 8: Ciclo PHVA

ETAPA CICLO PHVA	PRODUCTOS
PLANEAR	Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor e identificación de necesidades
HACER	Información pública en lenguaje claro e inclusivo con acceso oportuno y de calidad.
	Espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas que incidan en la gestión institucional.
	Trámites, otros procedimientos y consultas de acceso a la información identificados, actualizados y racionalizados.
	Canales accesibles de atención a la ciudadanía.
	Pautas apropiadas de servicio a la ciudadanía.
	Servidores públicos con habilidades y competencias fortalecidas para el relacionamiento con la ciudadanía.
VERIFICAR	Mediciones de seguimiento a la gestión del relacionamiento y evaluación de la experiencia ciudadana
ACTUAR	Oferta institucional fortalecida de acuerdo con las necesidades, los intereses, las expectativas y las preferencias de los grupos de valor.

Fuente: Propia

11. DERECHOS Y DEBERES DE LOS COLABORADORES DE LA ENTIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO:

A) Derechos

- Tener el acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención.
- Ser reconocido por los logros y excelencia en el servicio.
- Recibir las herramientas e insumos necesarios para desarrollar la labor.
- Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía.
- Recibir tratamiento cortés por parte de superiores o supervisores para dar instrucciones u orientaciones y también para dar retroalimentación o llamados de atención.
- Contar con espacios acondicionados para la gestión de servicio.

³ Caja de Transformación Institucional: Guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y la operación del relacionamiento con la ciudadanía. Departamento Administrativo de la Función Pública, noviembre de 2021



B) Deberes

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Atender a todos los ciudadanos y demás grupos de interés que ingresen a los canales de atención de la CAS dentro del horario normal de atención.
- Propender y verificar que se publique información completa, accesible y actualizada, en los canales de atención y medios de comunicación de la CAS.
- Asistir a las capacitaciones, cualificaciones y actualizaciones de información programadas por la entidad en relación con temáticas de servicio al ciudadano.
- Brindar a los ciudadanos y demás grupos de interés, información certera soportada en procedimientos o normativa vigente.
- Aplicar los manuales, procedimientos, planes y protocolos asociados a la gestión de servicio al ciudadano.

12. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN LA INTERACCIÓN CON LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER -CAS:

A) Derechos

- Confidencialidad de la información y de sus datos personales.
- Recibir un trato con respeto, igualdad e imparcialidad.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la ley.
- Participar activamente a través de los canales de interacción dispuestos por la CAS.
- Recibir información y orientación en forma respetuosa, sencilla y clara.
- Presentar peticiones (verbales o escritas).
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite.
- Exigir transparencia en los procesos, procedimientos y trámites de la CAS.

B) Deberes

- Obrar conforme al principio de buena fe.
- Abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones ante la CAS.
- Abstenerse de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes, oscuras o irrespetuosas, para evitar reiteraciones que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información solicitada por la CAS para facilitar la gestión de su trámite o solicitud.



13. PROTOCOLOS PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Se presentan los protocolos de atención a la ciudadanía, los cuales se establecen de acuerdo con las particularidades de los canales de atención dispuestos por la Entidad y con el enfoque diferencial que merecen los ciudadanos.

Con el propósito de estandarizar la atención a los grupos de interés, estos protocolos son de obligatoria observancia para todos los colaboradores de la CAS:

13.1 Elementos comunes en todos los canales

Para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, los ciudadanos podrán utilizar los canales de servicio dispuestos para ello y deberán tenerse en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales:

Atributos del buen servicio: Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el colaborador de la entidad, estos, son los siguientes:

- **Respetuoso:** todas las personas esperan ser reconocidos y valorados sin importar sus diferencias.
- **Amable:** ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.
- **Confiable:** en la medida que sea conforme con lo previsto en las normas, las respuestas y resultados deben ser eficientes, certeras y acertadas.
- **Empático:** el colaborador debe percibir lo que el ciudadano (grupo de valor) siente y se pone en su lugar para entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.
- **Incluyente:** el servicio debe ser de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** los colaboradores de la entidad deben brindar un servicio adecuado, cumpliendo los términos acordados.
- **Efectivo:** debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.

Actitud: Según la Real Academia Española, 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.

La actitud de servicio corresponde a aquellas expresiones que adoptamos al momento de atender, ayudar y aportar valor a los demás. Son diversos los elementos o actos que pueden demostrar una actitud de servicio, entre estos los más destacados:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.



- Ir siempre un paso más allá lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

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. Por el contrario, si el servidor trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad.

1. Atención, escucha e interés. Todo ciudadano (usuario) espera que le den importancia, la mejor forma de conceder importancia a los grupos de valor es mediante la atención y escucha de sus necesidades, requerimientos, opiniones entre otros, esto no necesariamente implica la aceptación o concesión de peticiones que estén por fuera del alcance de las capacidades de la entidad.

2. Colaboración. Una vez reconocidas las necesidades e interés del ciudadano (usuario), si se está en capacidad de ayudar a lograr su satisfacción, se debe hacer, de lo contrario se debe dar a conocer las razones por las cuales no se puede ayudar o las condiciones requeridas para poder hacerlo.

3. Diligencia. Sea cual sea el caso de poder o no poder ayudar ciudadano (usuario), se debe actuar con diligencia, esto es: prontitud y celeridad, puesto que el tiempo es uno de los activos más importante y sensible de los clientes en la actualidad.

4. Sonrisa. La alegría es una de las manifestaciones de más calidad y contagiosa en las relaciones interpersonales. Cuando sonreímos la respuesta natural es una sonrisa. Quien sonrío libera bienestar y felicidad, permitiendo que todo está bien y si se presenta algún problema enfocarse en encontrarle solución.

5. Saludo. Una forma de expresar nuestro reconocimiento de la presencia del usuario es la forma respetuosa mediante el saludo a través de gestos y palabras.

6. Paciencia. Otra forma de reflejar una actitud de servicio es mediante la paciencia, soportar situaciones desagradables, adversidades, ofensas e infortunios que muchas veces se presentan en la relación con los usuarios.

Lenguaje: entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses 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 “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

Respuesta negativa a solicitudes: en ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben 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.

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 seguir las siguientes pautas:

- Identifique el estado de ánimo del ciudadano visitante.
- Mantenga una actitud amigable
- Deje que el ciudadano se desahogue, no lo interrumpa, mírelo fijamente, y asiente de vez en cuando para que se sienta comprendido.
- Evite pedir al ciudadano que se calme, o calificar el estado de ánimo del ciudadano.
- Hágle saber al ciudadano que lo escucha con atención.
- Ofrézcale disculpas si es del caso y hágle sentir que usted comprende su situación.
- Enfóquese en el problema, asuma objetivamente la situación, evite tomarla como algo personal.



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



- Cuando el ciudadano termine de exponer su problema, exprésele que entiende su situación, pero que esta no es responsabilidad de la Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS, o que siéndolo, no tenemos otra posibilidad de actuación; de ser posible, otro colaborador de la Entidad se acercará y se solidarizará y buscará ayudar a resolver el caso.
- Si usted mantiene una actitud serena podrá controlar la situación y calmar al ciudadano.
- Si el ciudadano pide en repetidas oportunidades una explicación, se le solicitará que por favor guarde silencio por un breve momento, luego el colaborador de la Entidad efectuará un recuento de lo narrado por el ciudadano inconforme, y acto seguido le reitera, lentamente, la respuesta. En caso de ser necesario, el colaborador utilizará lápiz y papel para ilustrar mejor al ciudadano.
- Si aun así el ciudadano persiste en su malestar, deberá escalarse el problema al superior inmediato que corresponda, a fin de que allí finalice adecuadamente la conversación.
- Si el ciudadano se ha calmado, empiece a solucionar el problema si ello es posible.
- No olvide obtener de su interlocutor toda la información necesaria.
- Verifique con el ciudadano la calidad y cantidad de la información obtenida, repitiendo todos los datos.
- Proponga al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir. - Invite al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e infórmele que, a partir de esa comunicación, se estudiará la solución y planteará mejoras al interior de la CAS.
- En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera, en estos casos se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda: (1) Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud; (2) 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; y (3) asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

13.2 Protocolos de atención por canal telefónico

Medio de comunicación telefónico con el que cuentan los grupos de valor caracterizados por la CAS a través del cual, pueden formular sus peticiones ante el equipo de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General o ante cualquier dependencia de la Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS.

Previo a la llamada:

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.



cas.gov.co



contactenos@cas.gov.co



Línea Gratuita 01 8000 917600



- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera del turno.
- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a la mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la entidad para la prestación del servicio.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.

Al inicio de la llamada.

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Es importante saludar primero con “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la Entidad, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”.
- De no presentarse respuesta por parte del usuario, se repetirá el saludo dos veces más hasta completar el minuto, de no existir respuesta se mencionará “Se finaliza llamada por falta de respuesta por parte del usuario”

Durante la llamada

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

Si debe transferir o poner en espera la llamada

- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente.
- Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada.
- Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA





devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado. Si no puede dar respuesta en el momento.

- Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, y se presenta demora en la prestación del servicio, debe retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe informar al ciudadano para que la complete en el menor termino posible.
- Luego de recibida la información requerida, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

Al finalizar la llamada

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta.
- Dejar registro de la llamada en el Formato F-PAO-054

13.3 Protocolos de atención por los canales presencial

Permite el contacto directo de los grupos de valor con el equipo de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General en el primer nivel de atención, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado y con las demás dependencias de la Entidad en el evento de requerirse un análisis técnico o jurídico.

El horario de atención en la entidad es de 8:00 a.m a 12:00 p.m y de 2:00 a 6:00 p.m de lunes a viernes.

Recomendaciones generales

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad.



- **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponer al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** La expresión facial es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido. Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, saludelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero. En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

Atención.

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?”
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear)
- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Finalización del servicio

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?



- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora»
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Dejar registro de la atención presencial en el Formato F-PAO-054

14. COMPROMISO DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER -CAS HACIA EL SERVICIO AL CIUDADANO.

La CAS está comprometida con ofrecer un servicio al ciudadano orientado a satisfacer sus necesidades y derechos bajo un marco de respeto a la diversidad, equidad en el trato e inclusión de los diferentes grupos de valor, contando con un equipo humano calificado y competente, proporcionado el servicio con múltiples canales de comunicación y atención presencia y electrónico.

15. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA GESTIÓN DE PQRD

En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar a la Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho que resuelva una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Artículo 23 de la Constitución Política: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”*

Corte Constitucional: consagra i) la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas; y ii) el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado.

15.1 Aspectos importantes:

- Toda actuación que inicie una persona ante la entidad implica el ejercicio del derecho de petición.
- **Se puede solicitar:** el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, revisar expedientes o requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias, reclamos e interponer recursos.
- No requiere representación de abogado y es gratuito.
- Las peticiones tienen requisitos de ley
- Deben ser contestadas dentro de un término legal.
- El incumplimiento de términos puede tener implicaciones administrativas, disciplinarias y judiciales.



15.2 Modalidades y términos para resolver peticiones

15.2.1 Título II Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015

Tabla 9: Modalidad de PQRSD

Modalidad	Definición	Términos para resolver
Petición de interés general	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.	15 DÍAS
Petición de interés Particular.	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.	15 DÍAS
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones y obligaciones contractuales.	15 DÍAS
Reclamo	Manifestación de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o falta de atención de una solicitud.	15 DÍAS
Sugerencia	Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión.	15 días
Felicitación	Expresión de satisfacción, agradecimiento o similar, en la que se enfatiza la buena labor y se estimula a continuar en la misma tónica. No requiere respuesta, pero darla proyecta una mejor imagen, y da la sensación de ser atendido	No tiene términos.
Solicitud de acceso a la información pública y solicitud de copias	Solicitud de documentos o copias derecho fundamental que puede ser ejercido por cualquier persona ya sea de forma verbal o escrita, en el que el objeto de la petición es la reproducción y entrega de copias de documentos de naturaleza pública, que no tengan el carácter de reservado al interior de una Entidad	10 días



Norsok 5-006

NK-072-1



ISO 9001

3264-1SC



OHSAS 18001

OS-CER168456



ISO 14001

367-1SA



Modalidad	Definición	Términos para resolver
Consulta	Petición mediante la cual se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo.	30 días
Petición entre autoridades	Son aquellas que se formulan entre autoridades mediante las cuales se solicita información o documentos.	Hasta 10 días
Traslado por competencia	Cuando al servidor público o contratista se le asigna el trámite de una PQRSD y la CAS no es competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.	5 días

Fuente: Título II, Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

15.2.2 Ley 5 de 1992 -Peticiónes de los congresistas:

Tabla 10: Modalidad Congresistas

Modalidad	Definición	Términos para resolver
Solicitud de informes por los Congresistas	Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier información a los funcionarios autorizados para expedirlo, amparados la Ley 5 de 1992 - Normativa del Congreso de la República, a funcionarios del Gobierno Nacional.	5 días hábiles
Solicitud de documentos o copias.	Cuando las Cámaras legislativas o sus Comisiones necesiten para el despacho de los negocios que estuvieren atendiendo, documentos existentes en alguna oficina o archivo público, así lo manifestará a la respectiva autoridad quien dispondrá su envío oportuno.	10 días hábiles

Fuente: Ley 5 de 1992.



15.2.3 Ley 1581 de 2012 Decreto Reglamentario 1377 de 2013:

Tabla 11: Modalidad Datos personales

Modalidad	Definición	Términos para resolver
Reclamos Artículo 15	El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando no fuere posible atender el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Encargado del Tratamiento	El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
Consulta Artículo 14	Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El Encargado del Tratamiento deberá suministrar a estos toda la información contenida en el registro de identificación del Titular	La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Fuente: Ley 1581 de 2012.

15.3 Contenido de las peticiones

De acuerdo con el artículo 16 de la Ley 1437 de 2015, las PQRSD deberán contener como mínimo la siguiente información:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.



- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. 6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

La Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS, tiene la obligación de examinar integralmente las peticiones y en ningún caso la estimará incompletas por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

• **CONTROL DE VERSIONES**

FECHA	VERSIÓN	JUSTIFICACIÓN	REALIZÓ
AGOSTO 2023	V.1.0	Creación del documento	SECRETARÍA GENERAL / EQUIPO MIPG

Presentado por:

SECRETARÍA GENERAL

Neidi Soraida Aldana Acevedo

Abogada Contratista SGL *Neidi A.*

EQUIPO MIPG

Ing. Sergio Cajías Lizcano *Sergio*
Comunicador Daniel Alarcón *Daniel*
Adm. Álvaro Castilla Ramírez *Álvaro*



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA

