

## RESOLUCIÓN No. 1140 (8 de Julio de 2020)

### POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Director General de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM, en uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las concedidas en el numeral 5 del artículo 29 de la Ley 99 de 1993, y

#### CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 2 señala que “*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 orden justo...*”

Que el documento CONPES 3649 de 2010 establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional.

Que la Ley 1450 de 2011, en su artículo 234 con respecto al SERVICIO AL CIUDADANO, dice: “*Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio*”.

Que adicionalmente, la Ley 1712 de 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*” reglamentada mediante el Decreto 103 de 2015, reguló el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada

publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, concebido como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio; en la dimensión 3 GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS, establece la relación Estado – Ciudadano donde se debe garantizar la transparencia y el acceso a la información pública, el servicio al ciudadano, su participación en la gestión, la racionalización de trámites y el Gobierno Digital.

Que se hace necesario adoptar los lineamientos y disposiciones normativas que armonicen los aspectos que definen la Política de Servicio al Ciudadano en el CONPES 3649 de 2010 y demás normas que reglamentan la prestación del servicio al ciudadano.

En mérito de lo expuesto,

## RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar la Política Institucional de Servicio al Ciudadano de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena, entendida como el marco general para la gestión y atención de servicio al ciudadano, orientada a fortalecer las capacidades institucionales, mejorar sus procesos y sus procedimientos, y promover el acceso de la ciudadanía a una oferta de trámites y servicios con oportunidad, calidad y transparencia; contenida en el documento anexo, que forma parte integral de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** La Secretaría General, ejercerá la dirección y coordinación de la aplicación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.

**ARTÍCULO TERCERO: ASIGNACIÓN DE FUNCIONES AL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO:** Serán funciones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, además de las ya asignadas, las siguientes:  
a) Formular recomendaciones para optimizar la prestación del servicio al ciudadano.

b) Velar por una eficaz y eficiente prestación de los servicios en la Corporación. c) Definir planes de acción para optimizar el servicio al ciudadano. d) Establecer mecanismos de seguimiento y control en la prestación de servicios a la ciudadanía. Por lo menos una vez cada seis (6) meses, el Comité se deberá reunir con el fin de articular y orientar la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, y velar por mantener estándares de calidad en los puntos de atención establecidos en las sedes de la Corporación.

**PARÁGRAFO:** A las anteriores sesiones del Comité Institucional de Desarrollo y Gestión serán invitados los responsables de los procesos de Comunicaciones, Gestión Humana, Gestión Informática, Gestión Documental, y el líder del proceso de servicio al ciudadano, quien para este caso en particular hará las veces de Secretario del Comité.

**ARTÍCULO CUARTO:** La presente resolución rige a partir de su expedición.

Dada en Neiva Huila a los

**PUBLÍQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE**



**CAMILO AUGUSTO AGUDELO PERDOMO**  
**DIRECTOR GENERAL**

Elaboró: *Indira Burbano Montenegro*

Revisó: *Deyci Martina Cabrera Ochoa*

**POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SEVICIO AL CIUDADANO  
ADOPTADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. \_\_\_ DE 2020**

**Neiva, julio 2 de 2020**

## TABLA DE CONTENIDO

1. <u>MARCO NORMATIVO</u> .....	6
2. <u>CARACTERISTICAS DEL SERVICIO AL CIUDADANO</u> .....	9
3. <u>COMPONENTES DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</u> .....	10
3.1. <u>POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL</u> .....	11
3.2. <u>MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</u> .....	13
3.3. <u>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA</u> .....	15
3.4. <u>FORTALECIMIENTO DE CANALES DE INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO</u> .....	16
3.5. <u>CLARIDAD EN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</u> .....	18
3.6. <u>CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS Y CALIDAD DEL SERVICIO</u> .....	19
4. <u>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</u> .....	20
5. <u>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</u> .....	20
<u>ANEXO 1 Plan Institucional de Servicio al Ciudadano</u> .....	20

## POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM como autoridad Ambiental del Departamento del Huila, propenderá por garantizar el derecho de la ciudadanía a recibir un servicio digno, efectivo, confiable y transparente a través de la implementación del Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano. Cada servidor o colaborador de la CAM está comprometido con la prestación de un servicio oportuno con calidad en la gestión de las solicitudes de la ciudadanía, que satisfaga sus necesidades y expectativas.

A continuación se presenta la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, entendida como el marco general a través del cual la entidad debe gestionar la atención del servicio a la ciudadanía, con el fin de fortalecer las capacidades institucionales, mejorar sus procesos y procedimientos, y promover el acceso de la ciudadanía a una oferta de trámites y servicios con oportunidad, calidad y transparencia.

### 1. MARCO NORMATIVO

**La Constitución Política de Colombia**, además de establecer como fin esencial del Estado servir a la comunidad y garantizar la efectividad de sus principios, derechos y deberes; en su artículo 23, señala que “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”. Por su parte el artículo 74 dice: “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.

**La Ley 1450 de 2011**, en su artículo 234 señala lo siguiente: **SERVICIO AL CIUDADANO:** Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio...”.

**La Ley 1474 de 2011**, conocida como Estatuto Anticorrupción, en su artículo 73 señala que “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”; así mismo el artículo 76, establece que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

**La Ley 1712 de 2014** o Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, cuyo objeto es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

**La Ley 1755 de 2015** que regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, donde entre otros aspectos se establecen los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones: Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**La Ley 1952 de 2019** por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario señala que son deberes de todo servidor público: “... 37.

Publicar en la página web de la respectiva entidad, los informes de gestión, resultados, financieros y contables que se determinen por autoridad competente, para efectos del control social de que trata la Ley 489 de 1998 y demás normas vigentes. ... 39. Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas acatando los términos ley. A su vez establece entre otras, las siguientes prohibiciones: "... A todo servidor público le está prohibido: ... 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

**Decreto 886 de 2014** por medio del cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.

**Decreto 103 de 2015**, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. Entre los aspectos considerados que vale la pena resaltar, está lo contenido en el Artículo 4º: Publicación de información en sección particular del sitio web oficial: Los sujetos obligados, de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 5º de la Ley 1712 de 2014, deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de "Transparencia y acceso a información pública", la siguiente información: (1) La información mínima requerida a publicar de que tratan los artículos 9, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014. Cuando la información se encuentre publicada en otra sección del sitio web o en un sistema de información del Estado, los sujetos obligados deben identificar la información que reposa en estos y habilitar los enlaces para permitir el acceso a la misma.

**Decreto 1166 de 2016**, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

**CONPES 3649 de 2010:** Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Tiene como objetivo contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional.

**CONPES 3650 de 2010:** Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea. Con el fin de dar sostenibilidad y continuar con el desarrollo de la Estrategia de Gobierno en Línea, se desarrollan los componentes Servicios de Gobierno en Línea, y la Intranet Gubernamental.

**CONPES 3785 de 2013:** Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD. 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.

**Norma Técnica de Calidad NTC 6047:** "Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos. Establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones al entorno ya construido. En ese sentido, establece los estándares que deben seguir las entidades de la administración pública y las entidades del sector privado, que ejerzan funciones públicas, para que todos los ciudadanos, incluyendo aquellos que tengan algún tipo de discapacidad, accedan en igualdad de condiciones.

Para cumplir este mandato, se pone a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, los trámites que deba adelantar ante la entidad, y los mecanismos para acceder a los servicios que esta ofrece; bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, con el fin de garantizar el goce efectivo de sus derechos.

La Política Institucional de Servicio al Ciudadano estará articulada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y tiene en cuenta aspectos determinantes como: a) El marco normativo vigente y aplicable. b) Los objetivos de la entidad. c) Los bienes, trámites y servicios que proporciona. d) Los procesos y los procedimientos que aplica. e) El tamaño, la estructura y la capacidad de la entidad. f) El tipo de usuario del servicio.

## 2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Con el propósito de prestar un servicio transparente, incluyente y de calidad a la ciudadanía, dando cumplimiento a sus expectativas, la CAM desarrollará la gestión de su servicio al ciudadano a partir de los siguientes atributos:

**Incluyente:** Con respeto a todos los ciudadanos, evitando el rechazo ya sea por raza, religión, ideología o cualquier aspecto que demuestre una diferencia.

**Digno:** Se ofrecerá un servicio imparcial, igualitario para toda la ciudadanía, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades. La información se brindará con respeto y trato digno acorde a la condición de ciudadano y el sentido común.

**Efectivo:** El servicio responderá a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.

**Oportuno:** El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.

**Claro:** Comprensible a todos los ciudadanos, para quienes la información proporcionada y la interrelación con la entidad es diáfana, sin lugar a interpretaciones.

**Transparente:** El servicio se deberá prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

**Imparcial:** Libre de prejuicios, abstrayéndose de consideraciones subjetivas, obrando con objetividad y en igualdad de condiciones ante los ciudadanos.

**Calidad:** La atención al ciudadano responderá a altos estándares de calidad, por cuanto el servicio ofrecido cumplirá los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción del ciudadano es un componente importante en la calidad de los servicios.

### 3. COMPONENTES DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Se han definido dos áreas de intervención que integran los procesos internos de la entidad, con el acceso de la ciudadanía a la oferta de trámites y servicios. A partir de estas dos áreas de intervención, denominadas “ventanilla hacia adentro” y “ventanilla hacia afuera”, se han identificado seis componentes, sobre los cuales se centra la gestión de la CAM para lograr mejoras efectivas en su interrelación con la ciudadanía en la prestación de sus servicios.

## **VENTANILLA HACIA ADENTRO:**

Hace referencia a la intervención de los procesos internos. Se espera que la entidad alcance una cultura de servicio a la ciudadanía que fortalezca los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información. A continuación, se señalan los componentes y la forma en que deben desarrollarse para lograrlo de manera eficiente.

### **3.1. POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL**

La Política Institucional de Servicio al Ciudadano es de la mayor relevancia en la Corporación, lo cual se expresa en el respaldo de la alta dirección. En ese sentido:

- a) Se construye y adopta mediante acto administrativo la presente Política Institucional de Servicio al Ciudadano, que incluye las dependencias responsables, la destinación de los recursos financieros, humanos, físicos y tecnológicos, necesarios para su implementación.

El servicio a la ciudadanía es un tema estratégico de la entidad y su evaluación será un insumo importante para la toma de decisiones. Es por esto que se ha contemplado dentro del Plan de Acción de la Corporación un indicador para medir el avance en la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano durante los próximos 4 años.

Así mismo, es considerado un proceso estratégico, denominado: Gestión de Servicio al Ciudadano, que deberá estar debidamente documentado y caracterizado, con los procedimientos, protocolos, formatos, estándares y lineamientos, en forma coordinada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Sistema Integrado de Gestión de la Corporación (SIG);

teniendo en cuenta que el ciudadano es el eje fundamental del quehacer institucional.

b) Para su implementación se deben adelantar las siguientes labores:

- Formulación del Plan con las acciones para la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano (actividades, tiempos, responsables, recursos e indicadores).
- Documentación del proceso de gestión de servicio al ciudadano, con procedimientos, formatos, lineamientos y protocolos. En esta labor se deberán definir acciones que mejoren y faciliten la comunicación y la coordinación dentro de la CAM y con otras entidades con quienes se deba interactuar frecuentemente para atender las demandas de servicio de la autoridad ambiental regional. Vale la pena resaltar la necesidad de elaborar o actualizar los siguientes documentos:
  - Lineamientos de servicio para cada una de las dependencias de la entidad, teniendo en cuenta que todos los servidores públicos deben de una u otra manera atender los requerimientos de los ciudadanos e interactuar con ellos, de acuerdo con el rol y competencias asignadas a su área de trabajo.
  - Protocolos de atención para los diferentes canales.
  - Reglamento interno donde se indique el trámite que debe adelantar la entidad para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Actualización del portafolio de trámites y servicios.

c) La Secretaría General será la dependencia encargada de recibir, tramitar y verificar que se resuelvan las quejas, sugerencias, reclamos, y solicitudes que los ciudadanos formulen, relacionadas con el cumplimiento de las funciones asignadas a la entidad en consonancia con su misión institucional; por parte del servidor público responsable a quien se le hará llegar cada solicitud. En las sedes territoriales la dependencia encargada es la Dirección Territorial. Las respuestas se darán dentro de los plazos establecidos con oportunidad,

calidad y transparencia. En caso de recibirse solicitudes que no sean competencia de la Corporación, estas serán devueltas al interesado indicando las razones por las cuales sus requerimientos no se tramitarán en la entidad.

- d) La Corporación garantizará que las instalaciones tanto físicas como tecnológicas de los puntos de atención a los ciudadanos sean accesibles, que los espacios físicos y los servicios que se prestan sean asequibles a todos, especialmente a los grupos más vulnerables (niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, grupos étnicos, personas en situación de discapacidad y víctimas del conflicto armado).

### 3.2. MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Este componente comprende los requerimientos que debe cumplir la entidad, en términos de procesos y procedimientos, documentación y racionalización de trámites y servicios, atención oportuna de las peticiones que presenta la ciudadanía y, en general, la existencia y la implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio.

Con ese propósito, se debe:

- a) Contar con ejercicios de identificación de la población objetivo (caracterización, priorización de variables, clasificación de oferta y demanda y segmentos de ciudadanos). Una vez identificadas las variables en el ejercicio de caracterización, se deben priorizar aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos y establecer segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

Es necesario que la entidad brinde a la ciudadanía la posibilidad de escoger el canal para presentar su petición y escoger el medio a través del cual desea recibir la respuesta. Es por esto que el proceso de gestión de servicio al ciudadano conjuntamente con el proceso de gestión informática, diseñarán estrategias de mejoramiento de los aplicativos y herramientas con que cuenta la Corporación, a fin de brindar un mejor servicio a los ciudadanos, en términos de fácil acceso y manejo.

- b) Optimización y racionalización de los trámites, con el fin de facilitar su acceso a los ciudadanos de manera sencilla y ágil, utilizando las tecnologías de la información y comunicación enfocadas a la virtualidad.
- c) Implementar acciones para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía, de acuerdo con los términos establecidos internamente a través de los procesos y procedimientos, en consonancia con los definidos en la Ley.
- d) Coordinar al interior de la entidad las mediciones de percepción respecto a la accesibilidad y calidad de la oferta institucional y el servicio recibido.
- e) Elaborar y publicar el informe de peticiones que establece el artículo 52 del Decreto 103 de 2015 que reglamenta la Ley 1712 de 2014 conocida como Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
- f) Mejorar el sistema de gestión documental para la administración, recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición final de los documentos, donde la ciudadanía pueda consultar el estado de su trámite, se generen alertas sobre vencimiento de términos de atención a las solicitudes presentadas por la ciudadanía, se generen los reportes sobre atención de peticiones, quejas y denuncias radicadas y se establezcan los puntos de control necesarios para garantizar la transparencia en la gestión pública.
- g) Publicar los trámites y otros procedimientos administrativos de cara a la ciudadanía en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT y mantener actualizada su información.
- h) Contar con una instancia para la atención, la promoción y la protección de los derechos de la ciudadanía, usuarios o grupos de interés, ante acciones u omisiones de los servicios que presta la entidad.
- i) Atender los principios, derechos y deberes establecidos en el Régimen General de Protección de Datos Personales aplicables a las entidades públicas, en los ejercicios de recolección de datos personales.

- j) Incluir dentro del mapa de riesgos, aquellos asociados al cumplimiento de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, con análisis de factores externos e internos, identificación, evaluación, valoración, tratamiento y control de los riesgos.

### **3.3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

Todos los servidores públicos de la CAM, con independencia del área en que desempeñen sus funciones, generan un impacto en la ciudadanía, lo cual hace aún más relevante cada uno de los roles misionales, estratégicos o de apoyo; son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos, dando oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos. Por ello:

- a) El equipo asignado para la atención de servicio a la ciudadanía de la entidad, estará compuesto por personal altamente cualificado con las competencias comportamentales, académicas y funcionales que permitan la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.
- b) El Plan Institucional de Capacitación contemplará temas de servicio al ciudadano para el fortalecimiento de las competencias y conocimientos de los servidores.
- c) La Corporación brindará a los servidores las herramientas, insumos y puestos de trabajos necesarios, suficientes y adecuados para el desarrollo de la labor.
- d) La Corporación generará incentivos para las dependencias encargadas de la atención de servicio al ciudadano.
- e) La entidad realizará jornadas de actualización de la información, trámites, servicios y procedimientos, manuales, sistemas de información internos y en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, para la prestación del servicio a la ciudadanía.

- f) La CAM, creará un instrumento para el seguimiento periódico al comportamiento de los servidores que atienden a la ciudadanía.

## DE LA VENTANILLA HACIA FUERA

Hace referencia a la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos. A continuación, se señalan los componentes que debe considerar la entidad para la atención al ciudadano de manera eficiente:

### 3.4. FORTALECIMIENTO DE CANALES DE INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO

La CAM gestiona y fortalece los canales de servicio con los que cuenta para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. Su propósito es que, a partir de la integración de espacios de interacción, se ofrezca información, se facilite la relación de la ciudadanía con la Administración Pública y se gestionen de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios, a través de los múltiples mecanismos de atención que dispone la entidad. Es por ello que:

- a) Garantizará que la información que se transmite a través de todos los canales esté en lenguaje claro, sea homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada. En tal sentido, la Corporación socializará a través de los medios de comunicación disponibles (página web, Facebook, Instagram, youtube, radio, carteleras, volantes, etc.) los trámites y servicios que se adelantan en la entidad, ofreciendo a la ciudadanía información clara sobre los procedimientos, los documentos que se deben presentar, los tiempos que tarda el trámite y los costos en que debe incurrir el ciudadano.

De igual manera, se generaran estrategias orientadas a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la Corporación.

- b) Promoverá la integración de todos los canales dispuestos por la entidad para el acceso y la prestación de los servicios, a saber:

## CANALES DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CANAL	ATENCIÓN
<p><b>PRESENCIAL:</b> Atención personal en el Centro de Atención al Ciudadano CAC de la sede principal y en las Direcciones Territoriales, donde se orienta y se brinda información al ciudadano para realizar cualquier trámite o solicitud; se recepcionan las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y demás comunicaciones.</p>	<p>Neiva: Carrera 1 No. 60-79 Garzón: Carrera 4A No. 4-46 La Plata: Carrera 6 No. 5-46 Pitalito: Finca Marengo kilómetro 4 vía Pitalito San Agustín</p>
<p><b>TELEFÓNICA:</b> Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas, eventos que la Corporación desarrolla, situaciones ciudadanas sobre cómo proceder ante eventos que puedan ocurrir en temas que necesiten la atención de la Corporación y preguntas frecuentes sobre temas de competencia de la CAM, a través de su teléfono fijo.</p>	<p>Neiva PBX (57 8) 8765017 - Fax (57 8) 8765344 La Plata: Teléfono (57 8) 837 1500 Pitalito: Teléfono (57 8) 835 4422 Garzón: Teléfono (57 8) 833 2444 Línea gratuita: 01 8000 960260</p>
<p><b>ESCRITA:</b> El canal de Ventanilla Única permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, solicitar trámites, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer institucional de la Corporación. De igual forma, se cuenta con Buzones de Quejas y Sugerencias.</p>	<p>Neiva: Carrera 1 No. 60-79. Garzón: Carrera 4A No. 4-46 La Plata: Carrera 6 No. 5-46 Pitalito: Finca Marengo kilómetro 4 vía Pitalito San Agustín</p>
<p><b>VIRTUAL:</b> Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicación. El ciudadano puede tramitar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones y/o hacer seguimiento a la respuesta de su requerimiento, encontrar información sobre los trámites ambientales de la Corporación, sus requisitos y formularios de diligenciamiento y efectuar pagos de</p>	<p>Página Web <a href="http://www.cam.gov.co">www.cam.gov.co</a>. Correo electrónico: <a href="mailto:camhuila@cam.gov.co">camhuila@cam.gov.co</a> Correos corporativos publicados en la página web. Correo notificaciones judiciales: <a href="mailto:notificacionesjudiciales@cam.gov.co">notificacionesjudiciales@cam.gov.co</a> Chat Institucional: Ayuda en línea Redes sociales: Twitter: @cam, Facebook, Instagram.</p>

CANAL	ATENCIÓN
facturas por concepto de tasas retributivas y tasas por uso de aguas.	

- c) Publicará los horarios de atención por los diferentes canales de la entidad (chats, redes sociales, foros, videoconferencias, etc.) y los cambios que a los mismos se efectúe, por cualquier circunstancia o razón.
- d) Fortalecerá sistemas de información que simplifiquen la gestión y permitan compartir la información existente en la Corporación tanto documental como cartográfica, en la página web institucional.
- a) Realizará anualmente un autodiagnóstico de espacios físicos de la entidad con el diseño del correspondiente plan de acción en términos de accesibilidad.
- b) Implementará conforme a la disponibilidad de recursos financieros, las herramientas y recursos de carácter tecnológico, infraestructura, logísticos, técnicos y humanos, suficientes para la operación de todos los canales, de acuerdo con la demanda de la entidad.
- c) Publicará la información en formatos accesibles que faciliten su utilización y reutilización.
- d) Adoptará estrategias de interactividad del ciudadano a través del sitio web de la entidad en plataformas como Facebook, Twitter, entre otras.
- e) Actualizará la herramienta de gestión de preguntas frecuentes en lenguaje claro, que sirva como insumo para la prestación del servicio a través de los diferentes canales.

### 3.5. CLARIDAD EN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La CAM mediante la promoción de un lenguaje claro tiene como propósito mejorar su comunicación con la ciudadanía, lo cual implica facilitar la comprensión de la información que se le brinda. El lenguaje claro debe

garantizar la certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pueden solucionar inquietudes y realizar trámites. Por lo anterior:

- a) Identificará las características del receptor de la información, para determinar su perfil (edad, género, grado de escolaridad, filiación a grupos minoritarios, nivel socioeconómico, etc.), así como sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento.
- b) Aplicará el esquema general para construir textos en lenguaje claro, establecido en la Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia del DNP (organizar, escribir, revisar y validar).
- c) Establecerá estrategias de comunicación que permitan apropiar los principios de lenguaje claro, dentro de la entidad. Adicionalmente, la entidad contará con flujos integrales de información a través de una herramienta de sistematización que le permita hacer seguimiento a la implementación de los procesos y procedimientos.

### 3.6. CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS Y CALIDAD DEL SERVICIO

La CAM adecuará los trámites y los servicios ofertados a las preferencias y necesidades de los ciudadanos, a través de ejercicios de evaluación participativa de la oferta institucional con análisis de pertinencia; en todo caso respetando la normatividad vigente y las competencias asignadas a la entidad. Por lo anterior:

- a) Determinará la periodicidad y los mecanismos con que se realizarán los ejercicios de validación de la pertinencia y satisfacción de la oferta de la entidad, en los que se consulte al ciudadano y usuario de los trámites y servicios.
- b) Establecerá un instrumento a través del cual se mida la satisfacción y pertinencia del servicio en términos de tiempo (espera, atención, respuesta), modo (claridad en los requisitos y mecanismos), lugar, calidad de la atención, desempeño de los servidores públicos, accesibilidad, usabilidad, pertinencia, relevancia, entre otras, etc.

- c) Analizará los resultados de la medición de satisfacción y la considerará para la toma de decisiones.
- d) Identificará cuáles son los trámites con mayor y menor afluencia, y canalizará iniciativas de ajuste de la oferta.
- e) Establecerá mecanismos de medición y mejoramiento de los ciclos de servicio.
- f) Articulará acciones interinstitucionales para el mejoramiento de los canales de servicio a los ciudadanos.

Con la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, se espera dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos.

#### 4. PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Se anexa el Plan Institucional de Servicio al Ciudadano, el cual contiene las actividades, responsables y tiempos para el desarrollo y cumplimiento de la presente política.

#### 5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El cumplimiento de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano que se materializa a través del Plan correspondiente, será objeto de seguimiento y evaluación para aplicar las acciones correctivas o de mejora a que haya lugar, tanto por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, como por la oficina asesora de control interno o quien haga sus veces.

#### ANEXO 1 Plan Institucional de Servicio al Ciudadano

Elaboró: Indira Burbano Montenegro 

Revisó: Deyci Martina Cabrera Ochoa 