




**El ambiente  
es de todos**

**Minambiente**

**LINEAMIENTOS PARA LA  
GESTIÓN DE CANALES DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO  
MINISTERIO DE AMBIENTE Y  
DESARROLLO SOSTENIBLE**

PROCESO  
SERVICIO AL CIUDADANO  
DS-A-SCD-14  
Versión 01  
14/02/2022


**MADSIG**  
Sistema Integrado de Gestión

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 14/02/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-14

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1. LINEAMIENTOS DE SERVICIO PARA CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE .....	4
1.1 ATENCIÓN PRESENCIAL.....	4
1.2 VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA.....	7
1.3 CONMUTADOR.....	9
1.5 CHAT INSTITUCIONAL Y WHATSAPP .....	12
1.6 CONSIDERACIONES PARA LA OPERACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN .....	15


Sistema Integrado de Gestión

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 14/02/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-14

## INTRODUCCIÓN

La participación y el servicio al ciudadano son una obligación del Estado, consagrada en el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia. Su consolidación hace parte de los fundamentos del Buen gobierno. En consecuencia, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, reconoce al ciudadano como eje central de la Administración Pública, y asume su vocación de servicio. Así, por medio del presente documento se establecen los lineamientos rectores para prestarle a los ciudadanos un servicio eficiente y efectivo a través de los canales de primer contacto (atención presencial, canal telefónico, chat ) que dispone el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible para atender las solicitudes que interponen y que se alinean con la misión institucional de *“definir la política Nacional Ambiental y promover la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables a fin de asegurar el desarrollo sostenible y garantizar el derecho de todos los ciudadanos a gozar y heredar un ambiente sano”*.

El presente documento se alinea con la política de servicio al ciudadano del sector Ambiente y Desarrollo Sostenible formulada en el año 2021, la cual tiene como objetivo general Establecer los lineamientos generales, aplicables a las entidades del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible, necesarios para proveer un servicio al ciudadano con los más altos estándares de calidad, oportunidad y efectividad; esto con la meta de generar canales de comunicación y participación eficaces, y propiciar condiciones de plena confianza y transparencia con la ciudadanía. Del citado documento se presente adoptar los lineamientos a saber, i) Promover en las Entidades la prestación del servicio al ciudadano como prioridad de los colaboradores de las Entidades asegurando un servicio oportuno, equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, ii) promover y aplicar los mecanismos de medición de la percepción y satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios y trámites de las entidades del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible y iii) revisar la pertinencia de la oferta, canales y mecanismos de información y comunicación empleados por las Entidades para promover la publicación proactiva de datos a fin de fomentar la transparencia y el acceso a la información del sector ambiental.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	 <b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 14/02/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-14

## 1. LINEAMIENTOS DE SERVICIO PARA CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

A continuación, se describe el guion que debe ser utilizado por los colaboradores de la Entidad, que atienden los diferentes canales de atención, de manera que se brinde un servicio estándar de calidad y oportuno para el ciudadano.

### 1.1 ATENCIÓN PRESENCIAL

El canal de atención presencial se oferta en las instalaciones físicas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en la carrera 13 N° 37-38 en la ciudad Bogotá y en los stands que disponga la entidad en eventos del sector ambiente y desarrollo sostenible o las ferias de servicio al ciudadano a las que asista la Entidad.

Cuando un ciudadano se acerque al espacio dispuesto por la Entidad, el representante del Ministerio de Ambiente deberá realizar las siguientes acciones:

#### **Saludar**


*Buenos días. Bienvenido al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, mi nombre es..."*

*Nota: Se debe tener siempre contacto visual con el ciudadano*

#### **Solicitar información al ciudadano y registrarla en la base de datos primer contacto**

Una vez se dé el saludo, se solicita al ciudadano información de registro para ser ingresada en la base de datos de primer contacto:

- Nombre completo/ razón social
- Tipo de persona
- Presenta algún tipo de discapacidad
- Departamento
- Municipio
- Dirección de correspondencia
- Correo electrónico
- Teléfono
- Tema de consulta

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 14/02/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-14

Para el diligenciamiento de la información de registro en la base de datos, el gestor debe seguir las recomendaciones presentadas en el Anexo 1. Base de datos primer contacto, el citado anexo presenta en detalle las orientaciones para diligenciar cada uno de los campos de forma correcta.

Finalizado el registro de información, el gestor que atiende, indicara al ciudadano:

- *Gracias por la información suministrada. Recuerde que sus datos serán tratados por la Ley 1581 de 2015 de protección de datos personales.*

- *¿En qué le puedo servir?*

### **Identificar la solicitud**

Una vez recibida la solicitud manifestada por el ciudadano, el gestor identifica la necesidad del ciudadano, en la interacción con el ciudadano deberá tener en cuenta las observaciones que se presentan a continuación:

- Uso de lenguaje fácil de entender, sin términos altamente técnicos que sean incomprensibles para un usuario común y corriente.
- Responda al ciudadano siempre con el uso de palabras respetuosas como señor, señora, joven.

### **Solicitud de competencia del Ministerio frente a la solicitud**


A partir de lo expresado por el ciudadano o lo consignado en la comunicación frente a la solicitud el gestor debe garantizar:

- Escuchar al ciudadano.
- Tener calidez y respeto por el ciudadano.
- Identificar el área o dependencia competente para gestionar el tema solicitado por el ciudadano
- Indique claramente el procedimiento y los tiempos de respuesta para gestionar la solicitud.
- No comprometerse a realizar acciones que no sean de su competencia o no pueda cumplir

De ser necesario, consulte con un funcionario de su área o llame telefónicamente a la dependencia del Ministerio competente de gestionar la solicitud manifestada por el ciudadano.

Asegúrese de que la información suministrada responda completamente la solicitud o requerimiento del ciudadano.

Si la solicitud compete a más de una dependencia, consulte cada una de ellas y responda de forma completa la solicitud o requerimiento del ciudadano, en todo caso podrá comunicar la inquietud a un colaborador por medio telefónico, garantizando siempre atender la necesidad del ciudadano.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 14/02/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-14

Recuerde que la información de trámites, servicios y otro procedimientos administrativo – OPA, esta publicada en el Sistema Único de Información de Trámites y Servicios de la Administración Pública Colombiana – SUIT, administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, al cual puede acceder mediante el siguiente enlace: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscadortramites>.

### Si la solicitud NO es competencia del Ministerio

- Escuche al ciudadano.
- Tenga calidez y respeto por el ciudadano.
- Identifique entidad responsable de atender la solicitud o requerimiento del ciudadano
- Indique claramente al ciudadano la entidad responsable de atender su solicitud o requerimiento.
- No se comprometa con temas que no pueda cumplir.

Asegúrese de que el direccionamiento sea correcto, a la entidad competente, e infórmele al ciudadano los datos completos de la entidad competente: dirección, persona de contacto, página web o número de teléfono

Nota: Si se requiere, consulte con un funcionario de su área o llame telefónicamente a la entidad correspondiente.

### Despedida

Indique al ciudadano:

*“¿Le puedo colaborar en algo más?”*


*“Muchas gracias por contactarse con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible”*

### Encuesta de satisfacción

Invite al usuario a diligenciar la encuesta de satisfacción por la atención prestada la cual está disponible en el siguiente enlace.

<https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=7imlKkYiHkaGvarESoqBEyu2GbqExwBBIf1f8m1A1IxUMU1PSjFGSUFURzVNNzBBUEIBT1A4RzINWC4u>

*“Lo invito a diligenciar la encuesta de satisfacción por la atención prestada”*

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	 <b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 14/02/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-14

## 1.2 VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA

Este es un canal dispuesto por la Entidad para realizar la radicación de comunicaciones oficiales, allí se asigna el número consecutivo de ingreso de la comunicación que ingresa un ciudadano al Ministerio.

El usuario asignado a la ventanilla deberá seguir las recomendaciones que se presentan a continuación:

### Saludar

*Buenos días. Bienvenido al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, mi nombre es..."*

*Nota: Se debe tener siempre contacto visual con el ciudadano.*

### Identificar la solicitud

El gestor recibe la comunicación o documentos que el usuario pretende radicar en la Entidad, para determinar si el tema es competencia del Ministerio; en todo caso en la interacción que se realiza con el ciudadano se deberá procurar:


- Uso de lenguaje fácil de entender, sin términos altamente técnicos que sean incomprensibles para un usuario común y corriente.
- Responder las solicitudes del ciudadano con palabras respetuosas como señor, señora, joven.

A partir del análisis que realice el gestor, de identificar que el documento no es de competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, informará al ciudadano esta circunstancia, pudiendo indicar la entidad competente y sus datos de contacto. Si a pesar de lo informado por el gestor, el ciudadano manifiesta el deseo de querer radicar la comunicación, se deberá recibir la comunicación y/o documentación, a fin de efectuar el respectivo traslado por competencia y notificación del traslado al peticionario.

### Solicitar información al ciudadano y registrarla en la base de datos de radicación

Una vez recibida la solicitud o documentación del ciudadano el gestor realiza el registro de la información de radicación, la cual consta de lo siguiente:

- Nombre completo/ razón social
- Tipo de persona
- Presenta algún tipo de discapacidad
- Departamento
- Municipio

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	 <b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 14/02/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-14

- Dirección de correspondencia
- Correo electrónico
- Teléfono
- Tema de consulta

Si la totalidad de información se encuentra consignada en la documentación u oficio, se debe extraer de allí la totalidad o parte de información, si se requiere información adicional podrá consultar al usuario que realice la respectiva radicación.

Para el diligenciamiento de la información de registro en la base de datos, el gestor debe seguir las recomendaciones presentadas en el Anexo 1. *Base de datos primer contacto*, el citado anexo presenta en detalle las orientaciones para diligenciar cada uno de los campos de forma correcta.

### **Radicar**

El gestor de la ventanilla deberá destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos cuando aplique.

Nota: Es necesario hacer una verificación minuciosa de los anexos y revisar que se encuentren completos y escanear todos los documentos de manera que se pueda realizar la respectiva radicación y posterior envío a la dependencia correspondiente u/o entidad.

El gestor conforme a la información indexada la información en la base de datos o gestor de correspondencia, asigna un número consecutivo de radicación en cual contiene la fecha y hora de recepción de la comunicación o documentación que con esta acción se convierte en una comunicación oficial. En este paso se identifica e ingresa para el registro de la cantidad de anexos entregados; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.


### **Notificar la radicación**

El gestor informa al ciudadano la radicación del documento en el Ministerio, si en la ventanilla se ha presentado copia del oficio de remisión de documentos se realiza por parte del gestor la marcación del número de radicado asignado a la comunicación, la fecha y hora y la indicación de anexos y folios.

El gestor deberá indicar:

*El número de radicación permite efectuar el seguimiento a la gestión a través de los canales dispuesto por el Ministerio (canal telefónico o la página web institucional).*



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 14/02/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-14

## Despedida

Indique al ciudadano:

*“¿Le puedo colaborar en algo más?”*

*“Muchas gracias por contactarse con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible”*

## 1.3 CONMUTADOR

Este canal dispuesto por la entidad maneja dos líneas telefónicas 3323400 y 3323422 las cuales son atendidas en un horario de 8.00 a.m a 5:00 p.m de lunes a viernes.

El usuario asignado al conmutador deberá seguir las recomendaciones que se presentan a continuación:


### Saludar

*Buenos días. Bienvenido al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, mi nombre es...”*

### Solicitar información al ciudadano y registrarla en la base de datos primer contacto


Una vez se dé el saludo, se solicita al ciudadano información de registro para ser ingresada en el formulario de registro de información del canal telefónico:

- Nombre
- Teléfono
- Correo electrónico
- Departamento
- Dependencia – Información



La información se diligenciará en el siguiente enlace:

[https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?subpage=design&FormId=7imlKkYiHkaGvarESoqBE7i1oSz\\_TTliloAWJe4qVwJUQVo4Mk44WDI5SENISUpHRzQxNFI1MUNPTi4u&Token=6782a0fca0ce44a28f8b2ec911ae54e5](https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?subpage=design&FormId=7imlKkYiHkaGvarESoqBE7i1oSz_TTliloAWJe4qVwJUQVo4Mk44WDI5SENISUpHRzQxNFI1MUNPTi4u&Token=6782a0fca0ce44a28f8b2ec911ae54e5)

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	 <b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 14/02/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-14

## Identificar la solicitud

Identificada la solicitud se direcciona la llamada al área o dependencia competente con el fin de brindar solución al requerimiento del ciudadano.

### 1.4 ATENCIÓN TELEFÓNICA

#### Saludar

*Buenos días. Bienvenido al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, mi nombre es...*

*Nota: Se debe tener siempre contacto visual con el ciudadano*

#### Solicitar información al ciudadano y registrarla en la base de datos primer contacto

Una vez se dé el saludo, se solicita al ciudadano información de registro para ser ingresada en la base de datos de primer contacto:

- Nombre completo/ razón social
- Tipo de persona
- Presenta algún tipo de discapacidad
- Departamento
- Municipio
- Dirección de correspondencia
- Correo electrónico
- Teléfono
- Tema de consulta


Para el diligenciamiento de la información de registro en la base de datos, el gestor debe seguir las recomendaciones presentadas en el Anexo 1. Base de datos primer contacto, el citado anexo presenta en detalle las orientaciones para diligenciar cada uno de los campos de forma correcta.

Finalizado el registro de información, el gestor que atiende, indicara al ciudadano:

*- Gracias por la información suministrada. Recuerde que sus datos serán tratados por la Ley 1581 de 2015 de protección de datos personales.*

*- ¿En qué le puedo servir?*

## Identificar la solicitud

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 14/02/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-14

Una vez recibida la solicitud manifestada por el ciudadano, el gestor identifica la necesidad del ciudadano, en la interacción con el ciudadano deberá tener en cuenta las observaciones que se presentan a continuación:

- Uso de lenguaje fácil de entender, sin términos altamente técnicos que sean incomprensibles para un usuario común y corriente.
- Responda al ciudadano siempre con el uso de palabras respetuosas como señor, señora, joven.

### **Solicitud de competencia del Ministerio frente a la solicitud**

A partir de lo expresado por el ciudadano frente a la solicitud el gestor debe garantizar:

- Escuchar al ciudadano.
- Tener calidez y respeto por el ciudadano.
- Identificar el área o dependencia competente para gestionar el tema solicitado por el ciudadano
- Indique claramente el procedimiento y los tiempos de respuesta para gestionar la solicitud.
- No comprometerse a realizar acciones que no sean de su competencia o no pueda cumplir.

De ser necesario, consulte con un funcionario de su área o llame telefónicamente a la dependencia del Ministerio competente de gestionar la solicitud manifestada por el ciudadano.


Asegúrese de que la información suministrada responda completamente la solicitud o requerimiento del ciudadano.

Si la solicitud compete a más de una dependencia, consulte cada una de ellas y responda de forma completa la solicitud o requerimiento del ciudadano, en todo caso podrá comunicar la inquietud a un colaborador por medio telefónico, garantizando siempre atender la necesidad del ciudadano.

Recuerde que la información de trámites, servicios y otro procedimientos administrativo – OPA, esta publicada en el Sistema Único de Información de Trámites y Servicios de la Administración Pública Colombiana – SUIT, administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, al cual puede acceder mediante el siguiente enlace: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscadortramites>.

### **Si la solicitud NO es competencia del Ministerio**

- Escuche al ciudadano.
- Tenga calidez y respeto por el ciudadano.
- Identifique la entidad responsable de atender la solicitud o requerimiento del ciudadano
- Indique claramente al ciudadano la entidad responsable de atender su solicitud o requerimiento.
- No se comprometa con temas que no pueda cumplir.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 14/02/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-14

Asegúrese de que el direccionamiento sea correcto, a la entidad competente, e infórmele al ciudadano los datos completos de la entidad competente: dirección, persona de contacto, página web o número de teléfono

Nota: Si se requiere, consulte con un funcionario de su área o llame telefónicamente a la entidad correspondiente.

### **Despedida**

Indique al ciudadano:

*“¿Le puedo colaborar en algo más?”*

*“Muchas gracias por contactarse con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible”*

### **Encuesta de satisfacción**

Dirija al usuario a efectuar la encuesta de satisfacción telefónica desplegada por la Entidad.

*“Lo dejo comunicado con la encuesta de satisfacción por la atención prestada”*

## Sistema Integrado de Gestión

### **1.5 CHAT INSTITUCIONAL Y WHATSAPP**

Para la gestión de los chats dispuesto por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el gestor deberá usar expresamente la información que se indica a continuación.


### **Saludar**

*Buenos días. Bienvenido al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, mi nombre es...”*

### **Solicitar información al ciudadano y registrarla en la base de datos primer contacto**

Una vez se dé el saludo, se solicita al ciudadano información de registro para ser ingresada en la base de datos de primer contacto:

- Nombre completo/ razón social
- Tipo de persona
- Presenta algún tipo de discapacidad
- Departamento

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 14/02/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-14

- Municipio
- Dirección de correspondencia
- Correo electrónico
- Teléfono
- Tema de consulta

Para el diligenciamiento de la información de registro en la base de datos, el gestor debe seguir las recomendaciones presentadas en el Anexo 1. Base de datos primer contacto, el citado anexo presenta en detalle las orientaciones para diligenciar cada uno de los campos de forma correcta.

Finalizado el registro de información, el gestor que atiende, indicara al ciudadano:

- *Gracias por la información suministrada. Recuerde que sus datos serán tratados por la Ley 1581 de 2015 de protección de datos personales.*

- *¿En qué le puedo servir?*

#### **Identificar la solicitud**

Una vez recibida la solicitud manifestada por el ciudadano, el gestor identifica la necesidad del ciudadano, en la interacción con el ciudadano deberá tener en cuenta las observaciones que se presentan a continuación:

- Uso de lenguaje fácil de entender, sin términos altamente técnicos que sean incomprensibles para un usuario común y corriente.
- Responda al ciudadano siempre con el uso de palabras respetuosas como señor, señora, joven.


#### **Solicitud de competencia del Ministerio frente a la solicitud**

A partir de lo expresado por el ciudadano frente a la solicitud el gestor debe garantizar:

- Escuchar al ciudadano.
- Tener calidez y respeto por el ciudadano.
- Identificar el área o dependencia competente para gestionar el tema solicitado por el ciudadano
- Indique claramente el procedimiento y los tiempos de respuesta para gestionar la solicitud.
- No comprometerse a realizar acciones que no sean de su competencia o no pueda cumplir

De ser necesario, consulte con un funcionario de su área o llame telefónicamente a la dependencia del Ministerio competente de gestionar la solicitud manifestada por el ciudadano.

Asegúrese de que la información suministrada responda completamente la solicitud o requerimiento del ciudadano.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 14/02/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-14

Si la solicitud compete a más de una dependencia, consulte cada una de ellas y responda de forma completa la solicitud o requerimiento del ciudadano, en todo caso podrá comunicar la inquietud a un colaborador por medio telefónico, garantizando siempre atender la necesidad del ciudadano.

Recuerde que la información de trámites, servicios y otro procedimientos administrativo – OPA, esta publicada en el Sistema Único de Información de Trámites y Servicios de la Administración Pública Colombiana – SUIT, administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, al cual puede acceder mediante el siguiente enlace: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscadortramites>.

### Si la solicitud NO es competencia del Ministerio

- Escuche al ciudadano.
- Tenga calidez y respeto por el ciudadano.
- Identifique entidad responsable de atender la solicitud o requerimiento del ciudadano
- Indique claramente al ciudadano la entidad responsable de atender su solicitud o requerimiento.
- No se comprometa con temas que no pueda cumplir.

Asegúrese de que el direccionamiento sea correcto, a la entidad competente, e infórmele al ciudadano los datos completos de la entidad competente: dirección, persona de contacto, página web o número de teléfono

Nota: Si se requiere, consulte con un funcionario de su área o llame telefónicamente a la entidad correspondiente.

### Despedida

Indique al ciudadano:

*“¿Le puedo colaborar en algo más?”*

*“Muchas gracias por contactarse con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible”*

### Encuesta de satisfacción

Invite al usuario a diligenciar la encuesta de satisfacción por la atención prestada la cual está disponible en el siguiente enlace.

<https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=7imlKkYiHkaGvarESoqBEyu2GbqExwBBIf1f8m1A1IxUMU1PSjFGSUFURzVNNzBBUEIBT1A4RzINWC4u>

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 14/02/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-14


“Lo invito a diligenciar la encuesta de satisfacción por la atención prestada” ingresando al siguiente enlace:

<https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=7imlKkYiHkaGvarESoqBEyu2GbqExwBBIf1f8m1A1IxUMU1PSjFGSUFURzVNNzBBUEIBT1A4RzINWC4u>

## 1.6 CONSIDERACIONES PARA LA OPERACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

- ✓ Los canales deben estar operativos y atendidos de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes
- ✓ Se debe hacer una verificación de uso diario antes de empezar y al finalizar la jornada, en dado caso que se presente alguna novedad los gestores deben realizar el reporte a la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación para su respectiva gestión.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	 <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	<b>Proceso: Servicio al Ciudadano</b>	
<b>Versión: 01</b>	<b>Vigencia: 14/02/2022</b>	<b>Código: DS-A-SCD-14</b>

## ANEXO 1

### - CANAL DE CONTACTO

El canal de contacto hace referencia a los diferentes canales de recepción de comunicaciones oficiales ofertados por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

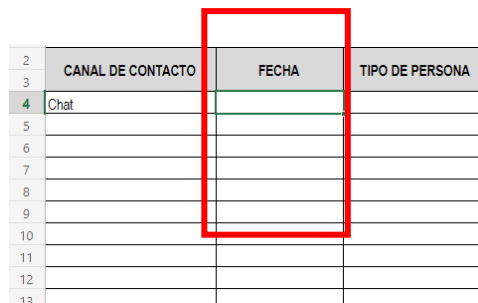
En esta casilla el radicador debe seleccionar una de las opciones de la lista desplegable que contiene los medios de recepción: I) Telefónico, II) Chat, III) WhatsApp, IV) Presencial. Es de carácter obligatorio el diligenciamiento de este metadato.



2	CANAL DE CONTACTO	FECHA
3		
4	▼	
5	Telefonico	
6	Chat	
7	Whatsapp	
8	Presencial	
9		
10		
11		
12		


### - FECHA

El radicador o agente al diligenciar el metadato correspondiente a *canal de contacto*, en la base de datos se registra los datos de fecha de forma automática.



2	CANAL DE CONTACTO	FECHA	TIPO DE PERSONA
3			
4	Chat		
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 14/02/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-14

**- TIPO DE PERSONA**

El radicador o agente selecciona la *clasificación documental* de acuerdo con el análisis efectuado al leer la comunicación oficial o tipo de solicitud. En esta casilla el radicador debe seleccionar una de las opciones de la lista desplegable que contiene los medios de recepción: I) Natural, II) Jurídica, III) Ente gubernamental, IV) Anónimo. Es de carácter obligatorio el diligenciamiento de este metadato.


2	CANAL DE CONTACTO	FECHA	TIPO DE PERSONA	PRESENTA ALGUN SI/NO
3				
4	Chat			
5			NATURAL	
6			JURIDICA	
7			ENTE GUBERNAMENTAL	
8			ANONIMO	
9				
10				
11				
12				
13				

**- PRESENTA ALGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD**

El radicador o agente deberá seleccionar SI o NO según corresponda. Es de carácter obligatorio el diligenciamiento de este metadato.

TIPO DE PERSONA	PRESENTA ALGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD	
	SI/NO	CUAL
NATURAL	NO	
	SI	
	NO	

La casilla “*CUAL*” se encuentra asociada a la casilla *SI/NO* por lo que si el radicador evidencia que el ciudadano *SI* presenta algún tipo de discapacidad el radicador o agente procederá a seleccionar una de las opciones de la lista desplegable que contiene los tipos de discapacidad: I) *Discapacidad física*,

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 14/02/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-14

II) Discapacidad auditiva, III) Discapacidad visual, IV) Sordo ceguera, V) Discapacidad intelectual, VI) Discapacidad psicosocial, VII) Discapacidad múltiple. Es de carácter obligatorio el diligenciamiento de este metadato

TIPO DE PERSONA	PRESENTA ALGUN TIPO DE DISCAPACIDAD	
	SI/NO	CUAL
NATURAL	SI	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">           Discapacidad física            Discapacidad auditiva            Discapacidad visual            Sordoceguera            Discapacidad intelectual            Discapacidad psicosocial            Discapacidad múltiple         </div>

### NOMBRE COMPLETO/RAZÓN SOCIAL

El radicador diligencia el nombre completo usando mayúscula en las letras iniciales para nombres y apellidos, nombres de empresas y/o instituciones.

TIPO DE DISCAPACIDAD	NOMBRE COMPLETO / RAZON SOCIAL
CUAL	
Discapacidad visual	Carolina Castro Villamil

### - DEPARTAMENTO

El radicador selecciona de la lista desplegable el departamento de donde se origina la comunicación oficial, la casilla correspondiente a municipio se encuentra asociada al departamento que se haya seleccionado.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Servicio al Ciudadano</b>	
<b>Versión: 01</b>	<b>Vigencia: 14/02/2022</b>	<b>Código: DS-A-SCD-14</b>


En caso en el que el radicador no identifique el departamento y municipio de origen de la comunicación oficial deberá seleccionar en ambas casillas la opción no se identifica.

NOMBRE COMPLETO / RAZON SOCIAL	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	DI
Carolina Castro Villamil	<ul style="list-style-type: none"> <li>AMAZONAS</li> <li>ANTIOQUIA</li> <li>ATLANTICO</li> <li>BOGOTÁ</li> <li>BOLIVAR</li> <li>BOYACA</li> <li>CALDAS</li> <li>CAQUETA</li> </ul>		

La lista de los municipios se desplegará siempre y cuando se seleccione previamente el departamento

L	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	DIRECCION DE
	AMAZONAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>LETICIA</li> <li>EL ENCANTO</li> <li>LA CHORRERA</li> <li>LA PEDRERA</li> <li>LA VICTORIA</li> <li>MIRITI - PARANA</li> <li>PUERTO ALEGRIA</li> <li>PUERTO ARICA</li> </ul>	

*Es de carácter obligatorio el diligenciamiento de estos metadatos.*

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 14/02/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-14

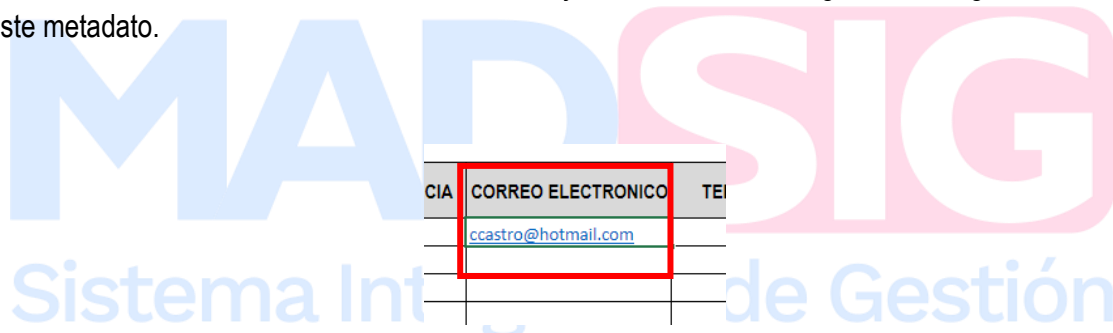
**- DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA**

El radicador o agente diligenciará la dirección física donde el peticionario recibirá las respuestas a su solicitud. Es de carácter obligatorio el diligenciamiento de este metadato

DIRECCION DE CORRESPONDENCIA	CO
Calle 25 #13-58 sur	cca

**- CORREO ELECTRÓNICO**

El radicador debe registrar la dirección de correo electrónico de la persona natural o jurídica, la casilla presente una verificación de correo electrónico, si se ingresa un correo valido la casilla cambia a un color azul de lo contrario la casilla tendrá color rojo. Es de carácter obligatorio el diligenciamiento de este metadato.




CORREO ELECTRONICO	TEI
ccastro@hotmail.com	

**- TELÉFONO**

El radicador debe registrar el teléfono de la persona natural o jurídica en caso que la entidad requiera contactarse. Es de carácter obligatorio el diligenciamiento de este metadato.

TELEFONO	TEI
3115367895	

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 14/02/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-14

**- TEMA DE CONSULTA**

El radicador o agente selecciona la *clasificación documental* de acuerdo con el análisis efectuado al leer la comunicación oficial o tipo de solicitud. En esta casilla el radicador o agente debe seleccionar una de las opciones de la lista desplegable que contiene las temáticas correspondientes a cada una de las dependencias de la Entidad.

NO	TEMA DE CONSULTA	AGENTE
195	<div style="border: 2px solid red; padding: 2px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li style="background-color: #D9EAD3;">Despacho_del_Ministro</li> <li>Solicitud de información</li> <li>Solicitud de asistencia a eventos</li> <li>Despacho_del_Viceministro_de_Orden</li> <li>Despacho_del_Viceministro_de_Política</li> <li>Dirección_de_Asuntos_Ambientales_Se</li> <li>Programa Posconsumo</li> <li>Sustancias químicas y residuos peligrosos</li> </ul> </div>	U

**- AGENTE**

Se deberá registrar el nombre de la persona que radico la información en la base de datos. Es de carácter obligatorio el diligenciamiento de este metadato.

AGENTE
<div style="border: 2px solid red; padding: 2px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li style="background-color: #D9EAD3;">JORGE PORTELA</li> <li>ALEXANDER GARCIA</li> <li>JORGE VELAZQUEZ</li> <li>DANIELA GALVAN</li> <li>LIZETH MUÑOS</li> <li>LENNIS GARZON</li> <li>CRISTIAN BARRERA</li> <li>MIGUEL RIVERA</li> </ul> </div>