



# MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

## PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PROCESO: Servicio al Ciudadano

DS-A-SCD-01

Versión 11

03/11/2022

|   |   |  |
|---|---|--|
| MINISTERIO DE AMBIENTE Y<br>DESARROLLO SOSTENIBLE | <b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <br><small>Sistema Integrado de Gestión</small> |
|   | <b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano     |  |
| Versión: 11                                       | Vigencia: 03/11/2022                      | Código: DS-A-SCD-01  |

## TABLA DE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN .....  | 3  |
| 2. OBJETIVO .....  | 3  |
| 3. ALCANCE .....   | 3  |
| 4. GENERALIDADES SOBRE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MINISTERIO DE AMBIENTE Y<br>DESARROLLO SOSTENIBLE ..... | 4  |
| 4.1. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO .....                               | 4  |
| 4.2. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO .....   | 5  |
| 4.3. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.....  | 5  |
| 4.4. PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y TRÁMITES – MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO<br>SOSTENIBLE .....          | 5  |
| 4.4.1. Servicios.....  | 6  |
| 4.4.2. Trámites .....  | 6  |
| 4.4.3. Valores Minambiente.....  | 6  |
| 4.5 MARCO NORMATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO .....   | 7  |
| 4.5.1 Calidad en el servicio a la ciudadanía.....  | 8  |
| 4.6. CONSIDERACIONES EN EL SERVICIO AL CIUDADANO.....  | 8  |
| 5. LINEAMIENTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO .....   | 8  |
| 5.1. CANALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....   | 8  |
| 5.2. OPERACIÓN CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO .....  | 9  |
| 5.2.1. Actitud de servicio y normas de operación.....  | 10 |
| 5.3. CONSIDERACIONES GENERALES DEL SERVIDOR PÚBLICO FRENTE A LA ATENCIÓN .....                             | 10 |
| 5.4. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES .....                             | 11 |
| 5.5. RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES .....  | 11 |
| 5.6. ATENCIÓN A RECLAMOS .....   | 12 |
| 6. PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....  | 12 |
| 6.1. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....   | 12 |
| 6.2. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....   | 14 |
| 6.3. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN VIRTUAL .....   | 14 |
| 6.3.1. Recomendaciones para el correcto uso del correo electrónico institucional .....                     | 14 |
| 6.3.2. Recomendaciones para el correcto uso de las redes sociales institucionales .....                    | 15 |
| 6.3.3. Recomendaciones Buzones de sugerencias: .....   | 15 |
| 6.4. ATENCIÓN DE PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL<br>DE COLOMBIA.....          | 16 |
| 7. ATENCIÓN PREFERENCIAL .....   | 17 |
| 7.1. PERSONAS CON DISCAPACIDAD .....   | 17 |
| 7.2. ATENCIÓN A PERSONAS CIEGAS O CON ALGUNA DISCAPACIDAD VISUAL .....                                     | 17 |
| 7.3. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS O HIPO ACÚSTICAS .....                          | 18 |
| 7.4. ATENCIÓN A PERSONAS CON SORDA CEGUERA .....   | 18 |
| 7.5. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA.....   | 18 |
| 7.6. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA .....  | 18 |
| 7.7. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL .....   | 18 |
| 7.8. ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA.....  | 18 |
| 7.9. ATENCIÓN A ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS .....  | 19 |
| 7.10. ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES .....   | 19 |
| 7.11. ATENCIÓN A GRUPOS ÉTNICOS.....   | 19 |
| 7.12. ATENCIÓN A POBLACIÓN LGBTI.....  | 19 |
| 7.13. ATENCIÓN A PERIODISTAS .....   | 19 |
| 8. EVALUACIÓN DE PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO .....   | 20 |
| 9. GLOSARIO.....   | 20 |

|   |   |   |
|---|---|---|
| MINISTERIO DE AMBIENTE Y<br>DESARROLLO SOSTENIBLE | <b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <br>Sistema Integrado de Gestión |
|   | <b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano     |   |
| Versión: 11                                       | Vigencia: 03/11/2022                      | Código: DS-A-SCD-01   |

## 1. INTRODUCCIÓN

El Servicio al Ciudadano es un fin esencial del Estado, consagrado en la Constitución Política en su artículo 2°. Por esta razón, la Administración Pública debe disponer de todos los canales y procedimientos necesarios para asegurar la atención y la participación plena de los ciudadanos, así como establecer una relación de confianza con ellos. El Ministerio de Ambiente y Desarrollo sostenible reconoce este fin, y asume el compromiso de cumplir con sus funciones brindando un servicio en donde se valora al ciudadano como razón de ser de la entidad y en condiciones de plena garantía de sus derechos.

Por esta razón, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible establece una Política de Servicio al Ciudadano, donde se reconocen las directrices y el marco conceptual del servicio al ciudadano. Entre estos está el Modelo de Gobierno Abierto, un ejemplo de gestión pública basado en los pilares a saber; la participación, la colaboración, la transparencia y rendición de cuentas y el uso de la tecnología para promover más estos pilares. Esta nueva aproximación busca responder a los retos y desafíos que el Estado tiene frente a una ciudadanía más activa, conectada y que exige apertura de las instituciones públicas.

Este Modelo constituye una apuesta innovadora, que se posiciona en diferentes gobiernos a nivel internacional para llevar, de manera creciente, a que las instituciones públicas se adapten a los cambios continuos de la sociedad y respondan de manera efectiva a las demandas ciudadanas. El gobierno Abierto representa así una herramienta esencial en la construcción de una democracia participativa y un Estado al servicio del ciudadano.

En desarrollo del mandato constitucional, de su compromiso institucional, y al interior de este marco conceptual, el Ministerio establece el siguiente Protocolo de Servicio al Ciudadano. El cual contempla un conjunto de lineamientos, orientaciones y consideraciones que tienen el objetivo de garantizar una interacción entre los ciudadanos que acceden a los Mecanismos de Atención al Ciudadano MAC- REDD+ y la entidad, de manera que se caracterice por su fluidez, calidez, transparencia y eficacia. De la misma manera, a través de este Protocolo se brindará a todos los funcionarios del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible los elementos y herramientas necesarios para asegurar la atención adecuada de todo ciudadano que acuda a la entidad.

De esta manera, desde el Ministerio se contribuye a la construcción de una relación de confianza con el ciudadano, en concordancia con los Pactos del Gobierno Nacional por una gestión pública, efectiva y un Estado transparente, democrático y participativo.

## 2. OBJETIVO

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo sostenible pone a disposición de sus servidores públicos este Protocolo de Servicio al Ciudadano, para que este sea aplicado en la atención de los canales presencial, telefónico y virtual. Su objetivo es brindar lineamientos, procedimientos y pautas para unificar la forma de responder y satisfacer las necesidades de información y atención de los usuarios. Busca constituir una herramienta útil para mejorar la manera de interactuar con los ciudadanos, y establecer una relación de confianza entre el ciudadano y la Entidad. Esto permitirá ofrecer el mismo nivel de servicio por los diferentes canales de atención de manera ordenada, respetuosa y amable, así como atender al ciudadano con oportunidad, eficiencia y eficacia.

## 3. ALCANCE

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible reconoce la necesidad de prestar un mejor servicio a los ciudadanos como función primordial para la ejecución de su misión y se compromete a dar un trato respetuoso, considerado y diligente a todos los usuarios, sin ningún tipo de distinción injustificada.

Todos los servidores públicos del Ministerio tienen el deber de actualizarse en los temas misionales e identificar las dependencias y funcionarios competentes en cada temática. Así mismo, deben conocer los mecanismos, recursos de información y demás servicios para la atención al ciudadano que tiene la Entidad, tales como: página web; Sistema de Peticiones, Consultas, Quejas, Denuncias, Reclamos y Sugerencias; Ventanilla Única de Correspondencia, Centro de Contacto Ciudadano, buzones, Centro de Documentación, entre otros.

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, el incumplimiento a las prohibiciones y el desconocimiento del derecho a las personas, constituyen faltas disciplinarias para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes.

¿Quiénes deben utilizar los protocolos?:

- Servidores públicos.
- Toda persona del Ministerio que tenga contacto directo con el ciudadano.
- Vigilantes, personal de seguridad y quienes ejerzan funciones de aseo y cafetería

|   |   |   |
|---|---|---|
| MINISTERIO DE AMBIENTE Y<br>DESARROLLO SOSTENIBLE | <b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <br>Sistema Integrado de Gestión |
|   | <b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano     |   |
| Versión: 11                                       | Vigencia: 03/11/2022                      | Código: DS-A-SCD-01   |

#### **4. GENERALIDADES SOBRE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE**

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible establece el Protocolo de Servicio al Ciudadano en el marco de las acciones y lineamientos establecidos en la Carta de Trato Digno, la Política institucional de Servicio al Ciudadano y los Atributos del Buen Servicio orientados por la Función Pública.

##### **4.1. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO**

En cumplimiento de la normatividad, y para alcanzar el objetivo de establecer una relación de confianza entre el Ministerio y la ciudadanía, promover la participación, colaboración, transparencia y rendición de cuentas y adicional mantener un servicio al ciudadano oportuno, efectivo y de calidad, se establecen en la Política de Servicio al Ciudadano los siguientes lineamientos:

1. La prestación del servicio al ciudadano debe ser prioridad para los colaboradores de la Entidad.
2. La Entidad se compromete a identificar las características y necesidades de los usuarios del sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible a fin de ofrecer un servicio acorde a las necesidades, expectativas y realidades de los ciudadanos colombianos.
3. La gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias orientadas a la calidad y oportunidad dando estricto cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento interno establecido para este fin.
4. Asignar los recursos para el desarrollo de las líneas definidas en la presente política de Servicio al Ciudadano.
5. Aplicar los mecanismos de medición de la percepción de los usuarios que acceden a los servicios y trámites del Ministerio.
6. Promover la satisfacción del ciudadano que accede a los trámites y servicios del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
7. Ofertar canales de atención para promover la publicación proactiva de datos a fin de fomentar la transparencia y el acceso a la información del sector ambiente.
8. Orientar y promover la generación de información con lenguaje comprensible como una estrategia para garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se le ofrece a los ciudadanos, de manera que tengan claridad sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites y servicios, en coherencia con la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadana (Conpes 3785 de 2013).
9. Revisar la pertinencia de la oferta, canales y mecanismos de información y comunicación empleados por la Entidad.
10. Acoger e implementar los lineamientos, estrategias, programas, metodologías, herramientas, mecanismos y actividades impartidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MPIPG.
11. Promover la accesibilidad a la página web institucional y a los espacios físicos del Ministerio.
12. Promover mecanismos incluyentes que permitan el acceso físico y de información de personas con discapacidad.
13. Promover la implementación de sistema de información para gestión y trazabilidad de la interacción del Ministerio con la ciudadanía.
14. Fortalecer el talento humano de los colaboradores del Ministerio con el fin de mejorar sus competencias y vocación hacia el servicio, haciendo énfasis en la normatividad vigente y el deber de ser proactivo en la atención y suministro de información a los ciudadanos y partes interesadas, para lograr un eficaz servicio al ciudadano.

|   |   |   |
|---|---|---|
| MINISTERIO DE AMBIENTE Y<br>DESARROLLO SOSTENIBLE | <b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> |  |
|   | <b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano     |   |
| Versión: 11                                       | Vigencia: 03/11/2022                      | Código: DS-A-SCD-01   |

15. Formular anualmente el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con enfoque participativo entre los colaboradores, garantizando un esquema eficaz de seguimiento a fin de garantizar el estricto cumplimiento de las actividades programadas para cada vigencia.
16. Publicación anual de la carta de trato digno al ciudadano, que incluya los derechos de los usuarios y los medios dispuestos para garantizarlos efectivamente por parte de todos colaboradores de la entidad, tal como lo establece la Ley 1437 de 2011.
17. Promover la participación ciudadana, con el fin de que los ciudadanos y grupos de interés participen en la elaboración de los proyectos de regulación que lidere la Entidad, en cumplimiento del Decreto 270 de 2017.

#### 4.2. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

La carta de trato digno al ciudadano, expedida por mandato legal, es un compendio de los derechos y deberes, tanto de ciudadanos como servidores públicos, los cuales deben darse a conocer, a fin de que puedan ejercerse y sean respetados. La Entidad realiza la publicación de la Carta de Trato Digno en la página web y en el punto de atención presencial del Ministerio; el documento se puede consultar en línea a través del siguiente enlace:

<chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcqlclefindmkaj/https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2022/10/CARTA-TRATO-DIGNO-2022-2.pdf>

#### 4.3. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

La primera interacción con el funcionario público es el momento en donde el ciudadano genera una imagen de la Entidad, y de la Administración Pública en General, así como de la capacidad de esta a responder adecuadamente a sus requerimientos. Por consiguiente, esta interacción es fundamental para establecer una relación de confianza con la ciudadanía y debe respetar los siguientes atributos del buen servicio:

- **Respetuoso:** Toda persona espera ser valorada, y sus intereses reconocidos como iguales a todos.
- **Amable:** El trato debe ser cortés, con una actitud comprensiva y sincera.
- **Confiable:** En la medida en que sea conforme con las normas y basado en personas calificadas y preparadas para atender al ciudadano.
- **Empático:** El servidor debe poder percibir y comprender los sentimientos del ciudadano y ponerse en su lugar.
- **Incluyente:** El servicio debe brindarse sin discriminación alguna, y adaptándose a las necesidades de las personas.
- **Oportuno:** El servicio debe brindarse en el momento adecuado, en los términos establecidos en la Ley.
- **Efectivo:** El servidor debe resolver lo solicitado, responder a la inquietud del ciudadano, o brindarle una guía adecuada.

#### 4.4. PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y TRÁMITES – MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

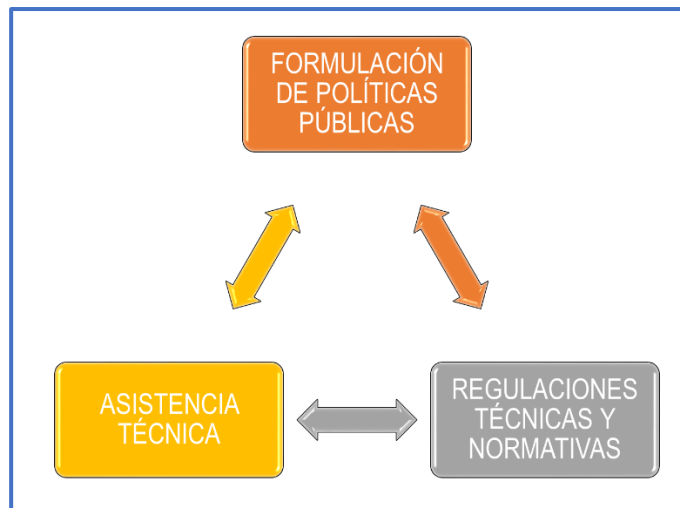
El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible es la Entidad pública encargada de definir la política Nacional Ambiental y promover la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables, a fin de asegurar el desarrollo sostenible y garantizar el derecho de todos los ciudadanos a gozar y heredar un ambiente sano.

En el cumplimiento de su misión se relaciona con los siguientes actores:

- Entidades del SINA (Corporaciones Autónomas Regionales, autoridades ambientales, entidades adscritas y vinculadas IDEAM, INVEMAR, SINCHI, IIAP, IAVH, Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, Sistema de Parques Nacionales Naturales).
- Función Pública, Ministerios y otras entidades del orden nacional, regional y local.
- Sectores productivos y de servicios, sector académico, Gremios, ONG, y centros de investigación.
- Consejos, comisiones y comités consultivos, asesores, reguladores, etc.
- Comunidad en general.

|  |   |   |
|--|---|---|
| MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE | <b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>MADSIG</b><br>Sistema Integrado de Gestión |
|  | <b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano     |   |
| Versión: 11                                    | Vigencia: 03/11/2022                      | Código: DS-A-SCD-01                           |

#### 4.4.1. Servicios



#### 4.4.2. Trámites

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible cuenta con 8 trámites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). La información relacionada con la descripción del trámite, requisitos y pasos para solicitarlo, se encuentran en la página web: <http://www.suit.gov.co>. A continuación, se listan los trámites de la Entidad:

| N° | TRÁMITES REGISTRADOS EN EL SUIT<br>(SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES)   |
|----|---|
| 1  | Aprobación nacional de proyectos MDL  |
| 2  | Aprobación nacional de programas de actividades (PoA- por sus siglas en inglés) bajo el Mecanismo de Desarrollo Limpio - (MDL)    |
| 3  | Carta de no objeción para proyectos de MDL  |
| 4  | Carta de No objeción a los programas de actividades (PoA- por sus siglas en inglés) bajo el mecanismo de desarrollo limpio (MDL). |
| 5  | Autorización para coordinar programas de actividades (PoA bajo el mecanismo MDL)  |
| 6  | Permiso CITES.  |
| 7  | Evaluación de sustracción en áreas de reserva forestal de orden nacional  |
| 8  | Contrato de acceso a recursos genéticos y/o sus productos derivados   |

#### 4.4.3. Valores Minambiente

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible establece los valores institucionales que rigen el actuar de todos sus colaboradores, a saber:

##### **Servicio**


Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada. Somos serviciales cuando reconocemos las características y requerimientos de los clientes externos e internos para atender sus necesidades con buena disposición, calidad, oportunidad, pertinencia y sin discriminación.

##### **Honestidad**

Es un valor que conforma la virtud y se define como la demostración de transparencia en toda tarea que se asuma en relación consigo mismo o con los demás. Somos honestos cuando somos coherentes entre lo que decimos y el ejemplo que damos. Rendimos los informes basados en datos y hechos veraces. Cuidamos y optimizamos los bienes y recursos públicos, empleándolos únicamente para beneficio del interés general. Reconocemos los derechos de los autores en cuanto a recibir crédito por la creación de obras literarias, artísticas, científicas o didácticas, estén publicadas o inéditas y cuando rechazamos y denunciemos cualquier acto que atente contra el correcto cumplimiento de las normas. (Entre otras).

##### **Respeto**

Es un valor de la comprensión que permite la convivencia y es portarse convencido de que todo el mundo tiene su dignidad, reconocerla no despreciando o denigrando de nadie. Somos respetuosos cuando reconocemos, aceptamos y valoramos los Derechos Humanos y constitucionales de nuestros compañeros y de los ciudadanos, y les brindamos un trato digno, independientemente de sus diferencias de opinión y jerarquía.

|  |   |   |
|--|---|---|
| MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE | <b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> |  |
|  | <b>Proceso: Servicio al Ciudadano</b>     |   |
| Versión: 11                                    | Vigencia: 03/11/2022                      | Código: DS-A-SCD-01   |

### **Responsabilidad**

Es un valor indispensable para el cumplimiento del deber y se define como poner la vocación y todo el entusiasmo y energías en lo que se hace, para alcanzar los objetivos trazados. Somos responsables cuando cumplimos a cabalidad nuestras tareas y obligaciones y asumimos las consecuencias de nuestros actos u omisiones y tomamos las medidas correctivas en búsqueda de la mejora continua.

### **Compromiso**

Es obtener un claro sentido de responsabilidad sobre su actuar, considerando siempre su calidad de "servidor" público. Somos comprometidos cuando realizamos nuestras actividades aplicando los principios de eficiencia, eficacia y efectividad en todas actuaciones como servidores públicos

### **Pertenencia**

Identificar como propias actividades asignadas como misión sectorial, llegando a asumir causas institucionales y personales como comunes. Tenemos sentido de pertenencia cuando reconocemos y asumimos como propios los lineamientos estratégicos del Minambiente y orientamos todas nuestras actuaciones hacia el mejoramiento continuo de los procesos con el fin de alcanzar los objetivos institucionales, aplicando nuestro mejor esfuerzo y procediendo de manera voluntaria, leal y crítica.

## **4.5 MARCO NORMATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

| NORMA  | DESCRIPCIÓN  |
|--|--|
| <b>CONSTITUCIÓN<br/>POLÍTICA DE<br/>COLOMBIA</b> | Artículo 2. 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.  |
|  | Artículo 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.   |
|  | Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas las autoridades por motivos de interés general y particular y obtener pronta resolución. Decreto 1166 del 2016 Artículo 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. Artículo 123. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la Comunidad.  |
|  | Artículo 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.   |
|  | Artículo 123. Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios.  |
|  | Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.  |
|  | La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio.  |
|  | Artículo 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.   |
|  | Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.   |
|  | Artículo 365. Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.   |
|  | Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las personas que en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita. |
| Ley 1437 de 2011                                 | Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.   |
| Ley 1755 de 2015                                 | Por la cual se regula el Derecho de Petición.  |
| Ley 1474 de 2011                                 | (Estatuto Anticorrupción). 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.   |
| Ley 1955 DE 2019                                 | Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad"  |
| Documento CONPES 3649 de 2010                    | Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Objetivo Central: Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servidores prestados por la Administración Pública en su orden nacional.  |
| Documento CONPES 3785 de 2013                    | Establece la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.   |
| Decreto 2573 de 2014                             | Lineamientos Generales de la Estrategia Gobierno en Línea.   |
| Ley 1341 de 2009                                 | Busca darle a Colombia un marco normativo para el desarrollo del sector de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC). Promueve el acceso y uso de las TIC a través de la masificación, garantiza   |

|  |   |   |
|--|---|---|
| MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE | <b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <br>Sistema Integrado de Gestión |
|  | <b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano     |   |
| Versión: 11                                    | Vigencia: 03/11/2022                      | Código: DS-A-SCD-01   |

| NORMA                  | DESCRIPCIÓN  |
|------------------------|--|
|                        | la libre competencia, el uso eficiente de la infraestructura y el espectro. Fortalece la protección de los derechos de los usuarios y el servicio al ciudadano.  |
| Decreto 2623 de 2009   | El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC) es un conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas, encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública. Una entidad pública puede medir su éxito si los usuarios de sus servicios quedan satisfechos. La funcionalidad de la Web, la disposición física de los puntos de atención al público e incluso la manera de responder una llamada, demuestran la eficiencia y eficacia del Estado con las personas. |
| Ley 962 de 2005        | Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.   |
| Decreto Ley 19 de 2012 | Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.  |
| Decreto 2641 de 2012   | Adopta los estándares mínimos de gestión de peticiones, que incorpora el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".  |
| Decreto 1166 de 2016   | Por el cual se regula la presentación, radicación y trámite de peticiones verbales.  |

#### 4.5.1 Calidad en el servicio a la ciudadanía

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, se compromete a gestionar sus procesos de servicio al ciudadano bajo criterios de transparencia, eficiencia y calidad; orientando su gestión hacia una mejora continua, que permita satisfacer los requerimientos de los ciudadanos.

#### 4.6. CONSIDERACIONES EN EL SERVICIO AL CIUDADANO

- Brindar buen trato al ciudadano, con actitud positiva y amable.
- Hacer sentir al ciudadano que es importante para la entidad, que hay interés en escucharlo y entender sus necesidades y expectativas.
- Escuchar las razones que manifiesta el ciudadano.
- Establecer compromisos con el ciudadano frente a lo que es posible cumplir. Es importante que el usuario no se forme falsas expectativas, para lo cual hay que explicar los procesos y tiempos necesarios para poder llegar a una solución de forma adecuada y suficiente.
- Orientar esfuerzos para dar una solución al ciudadano en el primer contacto; si no es posible, se deben comunicar sobre los pasos a seguir.
- La experiencia, conocimiento y actitud de quien atiende al ciudadano se deben poner a su disposición con el fin de fortalecer la confianza en el Ministerio.
- Ofrecer un servicio estándar al ciudadano con criterios de calidad, oportunidad y calidez.
- Dar un servicio prioritario o preferencial a personas que tienen especial protección constitucional, a saber: víctimas de la violencia, personas con discapacidad, grupos étnicos minoritarios, entre otros.

### 5. LINEAMIENTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### 5.1. CANALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Ministerio ha puesto en marcha el Centro de Contacto Ciudadano para la atención integral de los requerimientos de los usuarios a través de los siguientes canales:

| CANAL   | ATENCIÓN   |
|---|--|
| Centro de Contacto Ciudadano (canal presencial) | Brinda atención y orientación sobre la información misional y la relacionada con trámites y servicios de manera veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y telefónica.<br><br>El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua, Carrera 13 # 37-38.<br><br>Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto |
| Ventanilla Única de Correspondencia             | Ubicada en la calle 37 # 8-40, con horario de atención de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m.<br><br>A través de la Ventanilla se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias escritas relacionados con el quehacer del Ministerio.<br><br>Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto   |
| Centro de Contacto                              | Línea gratuita nacional 018000915060 y en Bogotá 3323400.  |



|   |   |   |
|---|---|---|
| MINISTERIO DE AMBIENTE Y<br>DESARROLLO SOSTENIBLE | <b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <br>Sistema Integrado de Gestión |
|   | <b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano     |   |
| Versión: 11                                       | Vigencia: 03/11/2022                      | Código: DS-A-SCD-01   |

| CANAL   | ATENCIÓN   |   |           |  |                           |                                     |                              |                           |                                 |
|---|--|---|-----------|--|---------------------------|-------------------------------------|------------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| Ciudadano – canal telefónico                          | <p>Horario de atención de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m.<br/>En jornada continua.</p> <p>Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto</p>  |   |           |  |                           |                                     |                              |                           |                                 |
| FAX institucional                                     | <p>Teléfono: 3323422, conectado las 24 horas del día.</p>  |   |           |  |                           |                                     |                              |                           |                                 |
| Centro de Contacto Ciudadano – Chat Web Institucional | <p>Se puede acceder al chat web institucional a través de la página del Ministerio:</p> <p><a href="https://acortar.link/LCP87Y">https://acortar.link/LCP87Y</a></p> <p>En un horario de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.</p> <p>Responsables: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto</p>  |   |           |  |                           |                                     |                              |                           |                                 |
| Centro de Contacto Ciudadano (correo electrónico)     | <p>Horario de radicación de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="padding-right: 20px;">servicioalciudadano@minambiente.gov.co:</td> <td>P.Q.R.S.D</td> </tr> <tr> <td>procesosjudiciales@minambiente.gov.co:</td> <td>Notificaciones judiciales</td> </tr> <tr> <td>soytransparente@minambiente.gov.co:</td> <td>Posibles actos de corrupción</td> </tr> <tr> <td>vital@minambiente.gov.co:</td> <td>Solicitudes y trámites de VITAL</td> </tr> </table> <p>Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto</p> | servicioalciudadano@minambiente.gov.co: | P.Q.R.S.D | procesosjudiciales@minambiente.gov.co: | Notificaciones judiciales | soytransparente@minambiente.gov.co: | Posibles actos de corrupción | vital@minambiente.gov.co: | Solicitudes y trámites de VITAL |
| servicioalciudadano@minambiente.gov.co:               | P.Q.R.S.D  |   |           |  |                           |                                     |                              |                           |                                 |
| procesosjudiciales@minambiente.gov.co:                | Notificaciones judiciales  |   |           |  |                           |                                     |                              |                           |                                 |
| soytransparente@minambiente.gov.co:                   | Posibles actos de corrupción   |   |           |  |                           |                                     |                              |                           |                                 |
| vital@minambiente.gov.co:                             | Solicitudes y trámites de VITAL  |   |           |  |                           |                                     |                              |                           |                                 |
| Página web institucional                              | <p>En <a href="http://www.minambiente.gov.co">www.minambiente.gov.co</a> se encuentra toda la información relacionada con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.</p>   |   |           |  |                           |                                     |                              |                           |                                 |
| WhatsApp  | <p>Se puede acceder al WhatsApp a través de la página del Ministerio o al número 3102213891</p> <p>En un horario de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.</p> <p>Responsables: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto</p>   |   |           |  |                           |                                     |                              |                           |                                 |
| Chat web  | <p>Se puede acceder al canal Chat web a través de la página del Ministerio, seleccionando</p> <p><a href="https://acortar.link/JuQRE4">https://acortar.link/JuQRE4</a></p> <p>En un horario de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.</p> <p>Responsables: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto</p>  |   |           |  |                           |                                     |                              |                           |                                 |
| Centro de Documentación                               | <p>El Centro de Documentación forma parte del portafolio de servicios del Ministerio. Construye y divulga la memoria institucional de publicaciones, facilita la consulta de material bibliográfico nacional e internacional y ofrece orientación y asesoría personalizada en temas misionales y de normatividad.</p> <p>Disponible en el sitio WEB.</p> <p>Responsable: Coordinador del Grupo Centro de Documentación.</p>  |   |           |  |                           |                                     |                              |                           |                                 |

## 5.2. OPERACIÓN CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO

Las personas que atienden ciudadanos (funcionarios y conmutador), antes del inicio de la jornada laboral, deberán hacer el alistamiento de las herramientas necesarias, probar la funcionalidad de los equipos y enterarse de la información extraordinaria que se haya generado en el Ministerio (página web e intranet).

Los horarios de almuerzo del personal deberán ser definidos de acuerdo con la programación de los turnos, con el fin de que siempre exista una persona que atienda las consultas de los usuarios.

|   |   |   |
|---|---|---|
| MINISTERIO DE AMBIENTE Y<br>DESARROLLO SOSTENIBLE | <b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <br>Sistema Integrado de Gestión |
|   | <b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano     |   |
| Versión: 11                                       | Vigencia: 03/11/2022                      | Código: DS-A-SCD-01   |

### 5.2.1. Actitud de servicio y normas de operación

- Los radios y demás aparatos que produzcan música deberán mantenerse apagados dentro de los horarios de atención.
- Los teléfonos móviles deben mantener un volumen discreto preferiblemente en opción de vibrador.
- Los teléfonos fijos deben ser contestados máximo al tercer repique y mantenerse un tono de timbre bajo.
- Si por cualquier motivo debe ausentarse de su puesto de trabajo, debe direccionar su número de extensión a un funcionario que pueda responder sus llamadas.
- El consumo de alimentos y bebidas en el horario de atención al ciudadano no está de acuerdo con los procedimientos de atención y respeto al usuario.

### 5.2.2. Herramientas de atención y comunicación

- Todos los servidores públicos portarán la identificación o carnet que los acredita como funcionarios del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- La comunicación que se maneje a nivel interno y externo deberá estar apoyada en una actitud de servicio, siempre con asertividad.
- La comunicación deberá tener un buen ritmo, con pronunciación clara, con un tono de voz y volumen adecuado y sin muletillas o expresiones regionales para facilitar la comprensión.
- A los ciudadanos se les debe hablar con respeto, sin tutear, ni utilizar expresiones de confianza inapropiada en términos de respeto como: señor o señora.
- Los términos de cortesía siempre van bien, por ejemplo: Con mucho gusto, gracias por su espera, cómo le puedo ayudar, permítame consulto la información, en un momento estoy con usted, gracias por su llamada, estamos para servirle.
- Nunca se debe discutir con un ciudadano, ni permitir que su manera de comunicarse haga variar nuestra actitud de servicio.
- Se debe controlar el lenguaje no verbal y actitudes que puedan incomodar al ciudadano; incluso cuando la comunicación es telefónica, todos estos gestos son percibidos a través de la línea.
- Sea la atención presencial telefónica, el funcionario debe garantizar que el ciudadano, que está en las instalaciones de la entidad o que llame, sea atendido sin necesidad de recorrer por diferentes oficinas o pasar de una extensión telefónica a otra.
- Si el teléfono está cerca de usted o en su área de trabajo, se debe contestar y brindar la información necesaria a la persona que está llamando.
- Se debe atender a las preguntas del ciudadano con respuestas claras.
- Se debe brindar atención efectiva a quejas, denuncias y reclamos.
- Se debe retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer. Indíquelo si queda alguna tarea pendiente.
- Evite utilizar con el ciudadano términos muy técnicos, que podrían generar molestia o desinterés.
- Se debe mantener la serenidad, la calma y el control ante una situación difícil con el ciudadano.

## 5.3. CONSIDERACIONES GENERALES DEL SERVIDOR PÚBLICO FRENTE A LA ATENCIÓN

**Presentación personal:** Esta influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto a la Entidad. La presentación personal del funcionario debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria); especialmente en lo relativo a la imagen institucional, con la identificación visible.

**Expresividad en el rostro:** Generalmente el rostro es el primer punto en el que el usuario se fija. La expresión facial es relevante, el funcionario debe ofrecer una sonrisa no forzada; esto le agrega un carácter acogedor a la atención que está brindando. Por ello es fundamental que mire a los ojos, demuestre interés y actitud de escucha y refleje seguridad en la información que transmite. El lenguaje gestual debe resultar acorde con el trato educado que se brinda verbalmente.

**Voz:** El funcionario debe prestar atención a la elección de palabras cuando se comunique con el ciudadano. Estas deben ser apropiadas para el entorno adecuado; esto hace parte de una comunicación efectiva. Por otro lado, el tono de voz añade ritmo a lo que se dice. El funcionario debe adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones, vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible y el mensaje sea entendible. Se debe comunicar del modo en que al ciudadano le resulte sencillo y cordial, para lo cual debe adaptar su lenguaje al de él, esto traerá como efecto empatía y comodidad y creará las condiciones ideales para que los mensajes sean captados íntegramente, pues aumenta al máximo la receptividad.

|   |   |   |
|---|---|---|
| MINISTERIO DE AMBIENTE Y<br>DESARROLLO SOSTENIBLE | <b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> |  |
|   | <b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano     |   |
| Versión: 11                                       | Vigencia: 03/11/2022                      | Código: DS-A-SCD-01   |

### Comunicación verbal y no verbal:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases amables como “con mucho gusto” o “¿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”, o “Corazón”, etc., especialmente cuando tienen una connotación de género.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “señor” o “señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “sí” o “no”, pues se pueden interpretar como frías y de afán.

**Cuando la respuesta a la solicitud es negativa:** No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud se debe explicar al ciudadano la razón de la decisión de forma completa y comprensible, de manera que este la comprenda.

He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- 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 es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

**Postura:** La postura que tome su cuerpo cuando se comunique con el ciudadano también afecta la forma y efectividad de la comunicación. Mantener una posición relajada, con brazos y piernas ligeramente abiertas demuestra auto confianza, seguridad y le da valor e importancia a lo que se hace. El funcionario debe mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados, así como evitar las posturas rígidas o forzadas.

**Rapidez y eficiencia:** Actúe con diligencia y agilidad en la atención que brinda.

### Disposición para escuchar:

- Las personas tienen necesidades diferentes
- Ir un paso adelante y ser creativo
- Saludar de inmediato, de manera amable, cumplir el horario de trabajo y permanecer en el puesto de trabajo

## 5.4. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES

Dado que en muchas ocasiones puede llegar a la Entidad usuarios inconformes, confundidos o enojados, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente, con los gestos o con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedir al usuario que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el funcionario conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Usar frases como “lo comprendo” o “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

## 5.5. RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES

En ocasiones el ciudadano no recibe la respuesta que espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud se debe explicar al ciudadano la razón de la decisión de forma completa y comprensible, de manera que este la comprenda.

He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la respuesta negativa sea mejor recibida:

|  |   |   |
|--|---|---|
| MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE | <b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <br>Sistema Integrado de Gestión |
|  | <b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano     |   |
| Versión: 11                                    | Vigencia: 03/11/2022                      | Código: DS-A-SCD-01   |

- 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 a seguir, si los hay.

## 5.6. ATENCIÓN A RECLAMOS

Cuando un funcionario recibe un reclamo, se compromete a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no se puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada de forma escrita

## 6. PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

A continuación, se describen los procedimientos para cada uno de los canales y en el Anexo Documento DS-A-SCD-11 Lineamientos para la gestión de canales de atención al ciudadano se definen las pautas para garantizar un buen servicio correspondiente a:

- Atención presencial
- Ventanilla de correspondencia
- Chat institucional y WhatsApp
- Consideraciones para los canales de atención

### 6.1. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

A través del Centro de Contacto los ciudadanos pueden interactuar de manera presencial y virtual con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad y del Estado.

El Centro de Contacto Ciudadano está ubicado en la calle 37 # 8-40 tiene un horario de atención para los ciudadanos de lunes a viernes entre 8:00 a.m. y 5:00 p.m. en jornada continua.

Frente a este punto, en cuanto a los aspectos básicos de la atención, los funcionarios deben tener en cuenta lo siguiente:

- Cumplimiento estricto de los horarios.
- Trato recíprocamente respetuoso.
- Buena presentación personal, específicamente en cuanto al porte del uniforme o chaleco institucional cuando sea necesario, así como el aseo personal.
- Conocimiento del portafolio de servicios de la Entidad y del punto de atención.
- Evitar los distractores.

En cuanto a los guardias de seguridad, las siguientes recomendaciones son importantes:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, de forma que evite obstruirle el paso.
- Asumir que la labor garantiza la seguridad de las personas, los bienes y el servicio, por lo que se deben seguir los lineamientos y procedimientos del dispositivo.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, se debe evitar mirar al usuario con desconfianza.
- Saludar con fórmulas como: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a a...”.

|   |   |   |
|---|---|---|
| MINISTERIO DE AMBIENTE Y<br>DESARROLLO SOSTENIBLE | <b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <br>Sistema Integrado de Gestión |
|   | <b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano     |   |
| Versión: 11                                       | Vigencia: 03/11/2022                      | Código: DS-A-SCD-01   |

- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación del dispensador de turnos o la ventanilla a la cual debe dirigirse, en caso de ser procedente.

### 6.1.1. Consejos adicionales

Además de las recomendaciones generales, se deben tener en cuenta los siguientes consejos para este tipo de servicio:

- Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.
- El puesto de trabajo: El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.
- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Servidores de ventanilla: Los servidores de ventanilla, como también puede ocurrir con los demás servidores públicos, interactúan en diferentes momentos con el ciudadano; en cada uno les corresponde:
  - ✓ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
  - ✓ Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora” en el desarrollo del servicio.
  - ✓ Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que atienden 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.
- Retiro del puesto de trabajo: si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:
  - ✓ Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
  - ✓ Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
  - ✓ Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.
- Otro punto de servicio: si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor público debe:
  - ✓ Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.
  - ✓ Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.
  - ✓ Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- Solicitud de servicio demorada: si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:
  - ✓ Explicarle al ciudadano la razón de la demora.
  - ✓ Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Cumplir el horario de trabajo: De ser posible, el funcionario se debe en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- El funcionario debe permanecer en el puesto de trabajo, en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse que algún compañero suplirá la ausencia, siempre que esté capacitado para ello.

|   |   |   |
|---|---|---|
| MINISTERIO DE AMBIENTE Y<br>DESARROLLO SOSTENIBLE | <b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <br>Sistema Integrado de Gestión |
|   | <b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano     |   |
| Versión: 11                                       | Vigencia: 03/11/2022                      | Código: DS-A-SCD-01   |

## 6.2. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

En esta actividad el funcionario debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Mantener el micrófono frente a la boca, a una distancia aproximada de 3 centímetros.
- Mantener una postura relajada y natural.
- Atender la llamada de forma amable y respetuosa.
- Conocer con anterioridad las funciones del teléfono y la forma de operar el sistema.

## 6.3. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN VIRTUAL

El ciudadano podrá presentar sus peticiones, solicitudes, quejas, reclamos a través del correo electrónico [servicioalciudadano@minambiente.gov.co](mailto:servicioalciudadano@minambiente.gov.co); denuncias al correo [soytransparente@minambiente.gov.co](mailto:soytransparente@minambiente.gov.co), Notificaciones judiciales al correo [procesosjudiciales@minambiente.gov.co](mailto:procesosjudiciales@minambiente.gov.co) y solicitudes y tramites de VITAL al correo [vital@minambiente.gov.co](mailto:vital@minambiente.gov.co), a los cuales se les hará seguimiento y control a través del Gestor Documental ARCA.

Toda respuesta a una petición formulada por los ciudadanos a través del Sistema Integrado de Gestión Documental debe ser autorizada por funcionarios que tengan cargos del Ministro, Viceministro, Secretario General, Asesor, Jefe de Oficina, Director, Subdirector y Coordinador de Grupo.


Las dependencias del Ministerio deben cumplir con el procedimiento, lineamientos y política que el Grupo de Gestión Documental defina para la gestión de peticiones en la Entidad.

### 6.3.1. Recomendaciones para el correcto uso del correo electrónico institucional

Los funcionarios son responsables de todas las actividades realizadas con sus cuentas de correo y su buzón asociado. Por ello, se recomienda no facilitar la cuenta a personas ajenas a la Entidad.

En ningún caso se podrá utilizar el servicio de correo electrónico para fines personales, comerciales o financieros, envío de mensajes en cadena o similares. Asimismo, el único correo válido para recibir y responder solicitudes y peticiones de los ciudadanos es: [servicioalciudadano@minambiente.gov.co](mailto:servicioalciudadano@minambiente.gov.co).

| N° | ACTIVIDAD                           | OBSERVACIONES   |
|----|-------------------------------------|---|
| 1  | <b>Saludo</b>                       | Estimado (a) señor (a) (Indicar el apellido)<br><br><b>Nota:</b> No se debe escribir en letra mayúscula toda la información, es agresivo para la persona que está recibiendo el mensaje. Tampoco se debe escribir en color rojo. Si es necesario resaltar una parte del texto, se deben utilizar la letra cursiva o las comillas. |
| 2  | <b>Identificar el requerimiento</b> | “De acuerdo con su petición, le informamos que...”, “de acuerdo con su solicitud...”<br><br><b>Nota 1:</b> Dar la respuesta de acuerdo con la solicitud del ciudadano.<br><b>Nota 2:</b> No tutear al responder al ciudadano, así él lo haya hecho en esos términos.  |
| 3  | <b>Despedida</b>                    | “Agradecemos su comunicación con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible”.  |
| 4  | <b>Cierre</b>                       | “Cordialmente,<br>Nombre del funcionario (todo mayúscula)<br>Cargo del funcionario (solo las iniciales con mayúscula)”.<br><b>Nota:</b> Manejar un tipo de letra estándar y la imagen corporativa de la entidad.  |

|   |   |   |
|---|---|---|
| MINISTERIO DE AMBIENTE Y<br>DESARROLLO SOSTENIBLE | <b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> |  |
|   | <b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano     |   |
| Versión: 11                                       | Vigencia: 03/11/2022                      | Código: DS-A-SCD-01   |

## Modelo de respuesta a un peticionario por medio electrónico

Estimado señor Pérez ( Primer Apellido)

De acuerdo con su petición, le informamos que XXXXXXXXXXXX  
(Contenido de la respuesta)

Agradecemos su comunicación con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo

Cordialmente;

Nombre del funcionario ( Mayúscula)  
Cargo del funcionario (Solo las iniciales con mayúscula)

### 6.3.2. Recomendaciones para el correcto uso de las redes sociales institucionales

Las redes sociales y los medios de comunicación en general, constituyen un espacio de interacción con el ciudadano. No obstante, las redes sociales no se constituyen un canal oficial para presentar peticiones, esta situación amerita especial manejo y tratamiento. Con el ánimo de dar cumplimiento a lo previsto en materia de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, especialmente para su gestión efectiva, esto es, con respuestas oportunas y de calidad, las redes sociales deben mantener su propósito informativo y direccionar al ciudadano a los canales de atención del Centro de Contacto para presentar sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (denuncias actos de corrupción) o remitirlas directamente.

Para el manejo de las redes sociales, se recomienda lo siguiente:

| N° | ACTIVIDAD   | OBSERVACIONES  |
|----|---|--|
| 1  | <b>Acciones de anticipación</b>                               | Aprender a identificar una petición de otro tipo de expresión ciudadana (comentario, solicitud de orientación que puede resolverse inmediatamente).<br>Tener en cuenta los canales del Centro de Contacto Ciudadano para direccionar al ciudadano en caso de que sea necesario o para remitir la petición directamente a éstos para que entren en el procedimiento definido para esta gestión. |
| 2  | <b>En el contacto inicial</b>                                 | Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.<br>Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.  |
| 3  | <b>En el desarrollo del servicio</b>                          | Cuando se trate de una petición particular que implica más información del ciudadano y un trámite específico, se puede direccionar otros canales como los del Centro de Contacto Ciudadano (ver numeral 5.1 Canales de atención).<br>No revelar información personal o que solo incumbe a un ciudadano en mensajes abiertos.   |
| 4  | <b>Si la solicitud no puede resolverse de forma inmediata</b> | Informar al ciudadano que su petición ha ingresado al sistema y los tiempos en los cuales recibirá la respuesta.   |
| 5  | <b>En la finalización del servicio</b>                        | Recordar al ciudadano los canales de atención para presentar sus peticiones.   |

### 6.3.3. Recomendaciones Buzones de sugerencias:

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

La comunicación escrita a través de oficios, cartas vía correo aéreo o mensajería, es necesaria para aquellos asuntos que hacen referencia a trámites legales. Las entidades públicas, en razón a su naturaleza jurídica, están en la obligación de dar un tratamiento especial a este tipo de comunicaciones debido, entre otras cosas, a los problemas que podrían derivarse de su deficiente atención.

Es indispensable que cada funcionario conozca el trámite establecido para dar respuesta a los oficios a través del sistema de gestión documental, así como de los plazos de respuesta para cada tipo de comunicación.

|   |   |   |
|---|---|---|
| MINISTERIO DE AMBIENTE Y<br>DESARROLLO SOSTENIBLE | <b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <br>Sistema Integrado de Gestión |
|   | <b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano     |   |
| Versión: 11                                       | Vigencia: 03/11/2022                      | Código: DS-A-SCD-01   |

Cuando el funcionario dé respuesta a un oficio en representación de la entidad, tenga en cuenta que toda comunicación escrita debe incluir la siguiente información:

| ACTIVIDAD                           | OBSERVACIONES  |
|-------------------------------------|--|
| <b>Membrete</b>                     | Información general del Ministerio con el formato proporcionado por Gestión de Calidad.  |
| <b>Información del destinatario</b> | Nombre, cargo, empresa, dirección, ciudad a donde se dirigirá la carta.  |
| <b>Asunto</b>                       | Resumen del tema a tratar.<br>Debe incluirse el número de radicado del oficio que se está respondiendo o el asunto de ese oficio en caso de que sea una respuesta.   |
| <b>Saludo</b>                       | No debe ser de más de 3 líneas. Los saludos deben ser respetuosos y se pueden utilizar frases como: <i>Apreciado señor / apreciada señora / apreciados usuarios.</i>   |
| <b>Introducción</b>                 | Permite hacer una introducción del motivo de la comunicación.<br>Puede usar frases como: <i>"Nos ponemos en contacto con usted para informarle..."</i> , <i>"Tenemos el gusto de comunicarles..."</i> , <i>"Nos dirigimos a ustedes con el fin de..."</i> , <i>"Les comunicamos que..."</i> , <i>"Tal y como acordamos en nuestra conversación telefónica..."</i> .  |
| <b>Cuerpo del texto</b>             | Debe ser conciso, fácil de leer, sin redundancias. Abordar directamente el tema a tratar. Los párrafos deben estar separados por una línea en blanco.  |
| <b>Cierres</b>                      | Se utiliza antes de la despedida para cerrar la idea de la comunicación.<br>Puede usar frases como: <i>"No dude en ponerse en contacto con nosotros si desea recibir información detallada sobre..."</i> .   |
| <b>Despedida</b>                    | Debe ser corta y puede usar frases como: <i>"Atentamente," "Muy atentamente," "Cordialmente," "Reciba un cordial saludo"</i> .   |
| <b>Firma</b>                        | En la identificación de quien firma se debe incluir el nombre completo preferiblemente con dos apellidos y el cargo.<br>No olvide incluir la información sobre quien proyectó, revisó y elaboró la comunicación, así como la relación de anexos en caso de que estén incluidos en la comunicación de respuesta.<br>Tenga en cuenta estas recomendaciones adicionales:<br>Siempre el trato debe ser de "usted", independientemente de la edad o el sexo del destinatario.<br>Utilice un lenguaje fácil de entender, sin términos altamente técnicos que sean incomprensibles para un usuario. Tampoco utilice siglas habituales a nivel interno, que pueden resultar completamente desconocidas para el destinatario de la comunicación.<br>Responda el mensaje con palabras respetuosas como señor, señora, joven. |

#### 6.4. ATENCIÓN DE PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA

El Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto; y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Para dar cumplimiento a la normativa mencionada, a continuación, se establece el procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua.

Para la atención de requerimientos efectuados por un pueblo o comunidad indígena en idioma diferente al castellano, se deben realizar los siguientes pasos:

1. Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.
2. Se debe identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
3. La grabación o manuscrito debe enviarse al Grupo de Gestión Documental, quien se encargará de su radicación a través del sistema dispuesto por la entidad, asignando la Dirección encargada de dar trámite a la petición.
4. La Dirección asignada deberá solicitar al Grupo de Gestión Documental que inicie los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico.
5. El mencionado Ministerio designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios, los que serán acordados entre la entidad y el traductor.
6. Asignado el traductor y establecidos los honorarios, y una vez se obtenga la traducción del documento, se enviará al área responsable de la respuesta.



|   |   |   |
|---|---|---|
| MINISTERIO DE AMBIENTE Y<br>DESARROLLO SOSTENIBLE | <b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> |  |
|   | <b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano     |   |
| Versión: 11                                       | Vigencia: 03/11/2022                      | Código: DS-A-SCD-01   |

7. La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.

## 7. ATENCIÓN PREFERENCIAL

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible identifica los mecanismos de atención preferencial a personas con discapacidad, mujeres gestantes, infantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública. Art. 13 Decreto 019 de 2012.

### 7.1. PERSONAS CON DISCAPACIDAD

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

- De movilidad o desplazamiento.
- De relación o de conducta.
- De comunicación.

Por ejemplo, en el caso de personas con discapacidad, siempre será prudente preguntarle si permite que se le acompañe o ayude, con lo cual se respeta su libertad de decidir. En cualquier caso, siempre se debe esperar a que el ofrecimiento haya sido aceptado, a partir de ese momento se escucharán atentamente las instrucciones que esa persona proporcione. Además, se debe considerar:

- Conocer las diferentes discapacidades.
- Evitar tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda preguntar: “¿desea recibir ayuda?, ¿cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle el tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

### 7.2. ATENCIÓN A PERSONAS CIEGAS O CON ALGUNA DISCAPACIDAD VISUAL

La primera persona que recibe al ciudadano con discapacidad es el vigilante, quien le debe permitir el ingreso de forma inmediata e informar al orientador para que sea atendido con prioridad. Frente a esta población se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- La señalización debe ser acústica, visual y táctil y estar ubicada a la entrada de las instalaciones en un lugar fácilmente identificable y accesible.
- Ayude claramente a la persona. Si fuera necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención.
- Para mostrarle un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- No deje objetos que puedan suponer un obstáculo en las zonas de paso: (sillas, cajones abiertos, carros de limpieza entre otros).
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Hable y preste atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona ciega o de baja visión percibe si no le prestan atención, si mientras le habla usted mira en otra dirección. Ellos perciben claramente de donde procede la fuente de voz.
- No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente. La conversación ha de fluir normalmente.

|   |   |   |
|---|---|---|
| MINISTERIO DE AMBIENTE Y<br>DESARROLLO SOSTENIBLE | <b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <br>Sistema Integrado de Gestión |
|   | <b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano     |   |
| Versión: 11                                       | Vigencia: 03/11/2022                      | Código: DS-A-SCD-01   |

- Si ha de leerle un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido a menos que se los pidan expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar.

### **7.3. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS O HIPO ACÚSTICAS**

- No es necesario gritar.
- Hablar de frente a la persona, con una articulación suficiente para cada palabra (sin exagerar), en forma clara y pausada.
- Algunas personas sordas comprenden a través de la lectura de labios, pero esto no ocurre siempre.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

### **7.4. ATENCIÓN A PERSONAS CON SORDA CEGUERA.**

- Es preciso informar que se está presente a través de un toque suave a la persona en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, intentar estar dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella con una vocalización correcta.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

### **7.5. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA**

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

### **7.6. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA**

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

### **7.7. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL.**

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

### **7.8. ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA.**

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

|   |   |   |
|---|---|---|
| MINISTERIO DE AMBIENTE Y<br>DESARROLLO SOSTENIBLE | <b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> |  |
|   | <b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano     |   |
| Versión: 11                                       | Vigencia: 03/11/2022                      | Código: DS-A-SCD-01   |

- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

#### **7.9. ATENCIÓN A ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS**

- Una vez entran a la sala de espera, el funcionario debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

#### **7.10. ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Deben ser llamados por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

#### **7.11. ATENCIÓN A GRUPOS ÉTNICOS**

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenquearas o raizales y pueblos gitanos. En estos casos el funcionario debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la Entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, pero en cualquier caso se debe realizar.
- Solicitar los documentos que pueda tener para la diligencia, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

Es importante que el funcionario se abstenga siempre de dar información al ciudadano que no es de su competencia, pues puede generar falsas expectativas, en caso de que no tenga la información para responder a las inquietudes solicitadas, debe remitir al ciudadano a quien sea competente para la atención, más en caso de población con especial protección constitucional.

#### **7.12. ATENCIÓN A POBLACIÓN LGBTI**

A este grupo pertenecen todas las personas con género, identidad de género u orientaciones sexuales diversas. En estos casos el funcionario debe:

- Abstenerse de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos o su expresión verbal.
- No asumir ni identificar a las personas como masculino o femenino cuando la forma en que se visten, expresan, etc. no lo permiten.
- Saludar y preguntar inmediatamente el nombre de la persona, de esta manera se obtiene la pauta para dirigirse a ella de acuerdo con su género de identificación.
- No manifestar gestos o expresiones de rechazo frente a las manifestaciones de afecto en espacios públicos por parte de población diversa. No existe ningún tipo de limitación legal frente a ellas.
- Evitar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes” cuando se refiere al usuario o al trámite que este pretende iniciar, a no ser que la persona lo solicite así.

#### **7.13. ATENCIÓN A PERIODISTAS**

A este grupo corresponde los comunicadores de cualquier medio (radio – televisión - impreso), las comunicaciones y solicitudes de atención se priorizan con el fin de mejorar la transparencia y acceso a la información, para ello los colaboradores de la Entidad identifican y gestionan con celeridad las solicitudes expresadas por este tipo de población.

|   |   |   |
|---|---|---|
| MINISTERIO DE AMBIENTE Y<br>DESARROLLO SOSTENIBLE | <b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> |  |
|   | <b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano     |   |
| Versión: 11                                       | Vigencia: 03/11/2022                      | Código: DS-A-SCD-01   |

## 8. EVALUACIÓN DE PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Con el objetivo de recibir una retroalimentación sobre la calidad de los servicios que brinda la Entidad, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible efectúa encuestas de satisfacción a usuarios.

Para el caso de la atención presencial y telefónica, se realiza una encuesta de satisfacción estructurada frente a la atención prestada, conforme a los lineamientos definidos por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental.

Para espacios de atención virtual, se presenta el enlace a donde el usuario puede acceder al formulario electrónico de la encuesta.

Los resultados y análisis de dichas mediciones se entregan trimestralmente a la Oficina Asesora de Planeación, Grupo de Sistemas Integrado de Gestión, para su consolidación. La estadística la consolida la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto. Como una de las medidas de desempeño del Sistema Integrado de Gestión, la Entidad realiza el seguimiento a la información relativa a la percepción del usuario con base en el tipo de servicio y de trámites, ello en cumplimiento de los requisitos exigidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la Norma Técnica de Calidad ISO 9001. Con esto se garantiza la realización de acciones de mejora que se reflejen en cumplir y superar las expectativas de los usuarios.

## 9. GLOSARIO

**Gobierno Abierto, un modelo de servicio al ciudadano:** El Modelo de Gobierno Abierto que implementa el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible reconoce al ciudadano como un sujeto activo en la construcción democrática y la gestión pública. La participación ciudadana no se limita al ejercicio electoral, sino que, a través del acceso a la información pública y los mecanismos de participación y transparencia, los ciudadanos se convierten en actores fundamentales para el diseño y mejora de políticas públicas y la construcción de servicios más pertinentes y eficientes

El Modelo de Gobierno Abierto implementado tiene cuatro ejes de acción: Acceso a la Información, Transparencia, innovación y participación Ciudadana. Las dos últimas son un medio clave para garantizar la sostenibilidad de las iniciativas que lleve a cabo el Ministerio en el ejercicio de su función; no sólo por el sentido de realidad y conocimiento que tienen las comunidades sobre su territorio, sino porque este ejercicio fortalece el compromiso ciudadano y la conciencia colectiva del territorio.

**Momento de verdad:** Toda interacción entre el usuario y la administración pública genera una percepción. Esta puede ser positiva o negativa y está relacionada con el nivel de satisfacción del usuario frente al servicio brindado. Dicho contacto se puede dar en términos de (i) ciudadanos con servidores públicos, (ii) ciudadanos con elementos de la entidad, o (iii) la fusión de los dos anteriores. Estos son los momentos de verdad.

La apuesta del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible es generar momentos de verdad que constituyan experiencias positivas para el ciudadano, donde se tengan en cuenta las necesidades y expectativas de este en una atención con calidad, oportunidad y calidez.

**Ciclo de servicio:** Un ciclo de servicio es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos-usuarios al realizar un trámite o servicio en una entidad, sin importar el canal de atención que decidan utilizar.

El ciclo de servicio empieza en el primer contacto entre el ciudadano-usuario y la entidad. Termina temporalmente cuando el primero considera que el servicio está completo y se reinicia cuando éste regresa.

En la construcción de ciclos de servicio es indispensable definir de manera secuencial los pasos que deben surtir conjuntamente ciudadano y entidad, tal como se dan en el momento de la prestación del servicio o trámite. Ello con el fin de analizarlos, evaluarlos y/o redefinirlos en caso de ser necesario, de forma que cada paso agregue valor al usuario.

El valor de este ejercicio está en la empatía, la capacidad de ponerse en el lugar del otro, de vivenciar la experiencia que tiene el ciudadano-usuario cuando accede a trámites y servicios del Ministerio por el canal que elija.

Así la entidad se compromete, como un todo, alrededor de valores y actitudes; pero sobre todo en que sus actuaciones estén en función del ciudadano, para lo que se requiere voluntad directiva, tiempo, recursos, planificación y una gran creatividad. La imagen de una entidad mejora o se deteriora de acuerdo con la experiencia de los ciudadanos al interactuar con ella.

|   |   |   |
|---|---|---|
| MINISTERIO DE AMBIENTE Y<br>DESARROLLO SOSTENIBLE | <b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <br>Sistema Integrado de Gestión |
|   | <b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano     |   |
| Versión: 11                                       | Vigencia: 03/11/2022                      | Código: DS-A-SCD-01   |

**Ciudadano (a):** Sujeto de derechos y deberes políticos, que interviene con el Estado ejerciéndolos de manera íntegra. Dentro de la política nacional del servicio al ciudadano en semejanza con los conceptos de cliente, usuario y consumidor, este se considera como el fin de la prestación del servicio público el cual recoge las diferentes acepciones.

**Calidad:** es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad ISO 9000-9001).

**Canales de Atención:** son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

**Ventanilla única de Correspondencia:** medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

**Canal Telefónico:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se puede acceder a la consulta de trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

**Chat:** término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).

**Personas de talla baja:** trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

**Discapacidad:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

- **Cognitiva:** limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
- **Física o Motora:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.
- **Mental:** alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.
- **Múltiple:** se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.
- **Sensorial:** es una discapacidad de uno de los sentidos y por lo general se utiliza para referirse a la discapacidad visual o auditiva
- **Visual:** pérdida o disminución de la visión.
- **Auditiva:** pérdida o disminución en audición.
- **Sorda ceguera:** discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias visual y auditiva

**Redes Sociales:** aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto —SMS— y otros contenidos, en línea y en tiempo real.