



# Manual de Servicio de Relacionamiento y Atención al Cliente Interno “La Secretaría Resuelve”

**Proceso Servicio al Ciudadano**

**M-A-SCD-01**

**Versión 1**

**13/08/2024**

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>MANUAL DE SERVICIO DE RELACIONAMIENTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Servicio a la Ciudadanía</b>	
Versión: 1	Vigencia: 13/08/2024	Código: M-A-SCD-01

## Tabla de Contenido

<b>1.</b>	<b>Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Objetivo .....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Alcance .....</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>Generalidades Para la Prestación de Servicios en “La Secretaría Resuelve” .....</b>	<b>4</b>
	4.1. Canales dispuestos .....	4
	4.2. Declaración de la política institucional de servicio al cliente interno.....	5
	4.4. Derechos y Deberes de los Clientes Internos .....	5
	4.5. Normativa .....	6
<b>5.</b>	<b>Lineamientos de Relacionamiento y Atención al Cliente Interno .....</b>	<b>7</b>
	5.1 Comunicación verbal y no verbal .....	8
	5.2 Estrategia para dar una respuesta negativa a un cliente interno .....	8
<b>6.</b>	<b>Protocolo de Relacionamiento y Atención con el Cliente Interno .....</b>	<b>9</b>
	6.1 Relacionamiento y Atención por el Canal Presencial .....	11
	6.2 Relacionamiento y Atención por el Canal Telefónico .....	12
	6.3. Relacionamiento y Atención por Correo Institucional .....	13
<b>7.</b>	<b>Atención con Enfoque Preferencial.....</b>	<b>14</b>
<b>8.</b>	<b>Glosario.....</b>	<b>14</b>



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>MANUAL DE SERVICIO DE RELACIONAMIENTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO</b>	
	<b>Proceso: Servicio a la Ciudadanía</b>	
Versión: 1	Vigencia: 13/08/2024	Código: M-A-SCD-01

## 1. Introducción

El documento generado por El Consejo Nacional de Política Económica y Social –CONPES- número 3785 de 2013 adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, de acuerdo con lo establecido en esa política pública, el objetivo general de este protocolo es mejorar la efectividad y la capacidad para atender oportunamente y con calidad, los requerimientos de los clientes internos que resulten y cuya atención se brinde a través de los distintos canales dispuestos por la entidad para ello.

Generar seguridad sobre los requisitos de tiempo, modo y lugar en las que se brinda el servicio ajustadas a las necesidades y realidades del cliente interno son algunas de las características de este documento para mejorar la relación y la percepción de los clientes internos en torno a los trámites y servicios.

Según lo anotado, el Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, que a partir de ahora lo llamaremos -MINAMBIENTE-, adopta los protocolos de servicio de relacionamiento y atención al cliente interno para los canales de servicio dispuestos por la Entidad, para ordenar y mejorar la interacción entre los colaboradores con el Ministerio.

Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>MANUAL DE SERVICIO DE RELACIONAMIENTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO</b>	
	<b>Proceso: Servicio a la Ciudadanía</b>	
Versión: 1	Vigencia: 13/08/2024	Código: M-A-SCD-01

## 2. Objetivo

Ofrecer el modelo guía para la atención oportuna, efectiva y de calidad, a los clientes internos del Ministerio, potenciando el uso de los canales dispuestos por la entidad para garantizar un acompañamiento integral.

## 3. Alcance

“La Secretaría Resuelve” se centra en la interacción entre los clientes internos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, que son funcionarios en cualquiera de sus modalidades de vinculación, contratistas y terceros, focalizados inicialmente en los servicios que presta los Grupos de Contabilidad y Comisiones, teniendo en cuenta los valores que promueve el Ministerio, como lo son: el servicio, honestidad, respeto, responsabilidad, compromiso y pertenencia, prestando un servicio de excelencia y satisfacción oportuna de este.

## 4. Generalidades Para la Prestación de Servicios en “La Secretaría Resuelve”

### 4.1. Canales dispuestos

El Ministerio ha puesto en marcha la estrategia “La Secretaría Resuelve” para la atención integral de los requerimientos de los clientes internos de la Entidad a través de los siguientes canales:

CANAL	UBICACIÓN	HORARIO AM	HORARIO PM
Presencial	Piso -1	8:00 a.m. a 12:00 m	1:00 pm a 4:00 p.m.
Telefónico	Extensión 1196	8:00 a.m. a 12:00 m.	1:00 pm a 4:00 p.m.
Correo electrónico	<a href="mailto:lasecretariaresuelve@minambiente.gov.co">lasecretariaresuelve@minambiente.gov.co</a>	8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jordana continua.	

Fuente: Elaboración Propia



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>MANUAL DE SERVICIO DE RELACIONAMIENTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO</b>	
	<b>Proceso: Servicio a la Ciudadanía</b>	
Versión: 1	Vigencia: 13/08/2024	Código: M-A-SCD-01

#### 4.2. Declaración de la política institucional de servicio al cliente interno

En cumplimiento de la normatividad, y para lograr una atención oportuna, efectiva, de calidad al cliente interno, se establece una política de servicio interno, con directrices y principios que el Ministerio dispone para guiar la interacción entre los colaboradores de la Entidad, consecuentemente, se establece en la Política de Servicio al cliente interno los siguientes lineamientos:

- Las peticiones recibidas por correo electrónico después de las 4 pm serán atendidas en la siguiente franja horaria.
- Las peticiones recibidas antes de las 8:00 am serán resueltas en el transcurso del día.
- Todas las solicitudes se atenderán en estricto orden de llegada.

#### 4.3. Objetivo de la política de servicio al cliente interno

Canalizar las solicitudes del cliente interno, con la creación de la estrategia “La Secretaría Resuelve”, a través de un punto de contacto que permite atender los requerimientos de los colaboradores del Ministerio con el fin de prestar un servicio con los siguientes valores:

- Fomentar la colaboración
- Mejorar la comunicación
- Promover el respeto
- Optimización de procesos
- Eficiencia administrativa

Nota: Inicialmente se priorizarán las solicitudes relacionadas con la gestión de Cuentas de pago de contratistas y proveedores, el trámite comisiones y la legalización de estas, a medida que la estrategia se vaya posicionando se irán incluyendo más trámites y servicios.

#### 4.4. Derechos y Deberes de los Clientes Internos

##### Derechos

- Conocer oportunamente la información sobre localización, horarios de atención y servicios prestados en los canales de atención de la estrategia “La Secretaría Resuelve”, y el portafolio de trámites y servicios.
- Recibir la atención con las características y atributos definidos para el servicio al cliente interno y acorde con la condición y estado que presente el cliente interno en el momento de acceder a la atención.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>MANUAL DE SERVICIO DE RELACIONAMIENTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO</b>	
	<b>Proceso: Servicio a la Ciudadanía</b>	
Versión: 1	Vigencia: 13/08/2024	Código: M-A-SCD-01

- Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de esta, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
- Acceder a canales formales, provistos por “La Secretaría Resuelve”, para presentar peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias y recibir respuesta a las mismas de forma oportuna.

#### Deberes

- Actuar de forma transparente y de buena fe y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a la estrategia “La Secretaría Resuelve” en el marco del servicio.
- Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la estrategia “La Secretaría Resuelve”.
- Elevar solicitudes y requerimientos a la estrategia “La Secretaría Resuelve”, en las condiciones establecidas por la ley 1755 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

#### 4.5. Normativa

- **Constitución Política de Colombia:** Art. 2, 13, 23, 47, 54, 123, 209, 270, 365. La Constitución Política estableció el marco en el cual se debe desarrollar la normatividad colombiana en materia de transparencia, integridad y prevención de la corrupción. El texto define que Colombia es un Estado Social de Derecho, y prevalece el interés general sobre el particular. Las acciones del gobierno nacional en la última década se han caracterizado por apostar a los cambios y reformas institucionales por fortalecer las instituciones públicas y a promover la transparencia en la gestión pública, para lo que el gobierno nacional ha impulsado una amplia producción de instrumentos normativos.
- **Documento CONPES 3649.** Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Documento CONPES 3785.** Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al Servicio del Ciudadano.
- **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.
- **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>MANUAL DE SERVICIO DE RELACIONAMIENTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO</b>	
	<b>Proceso: Servicio a la Ciudadanía</b>	
Versión: 1	Vigencia: 13/08/2024	Código: M-A-SCD-01

- **Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 2052 de 2020.** Por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 612 de 2018.** Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado
- **Decreto 2106 de 2019.** Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

## 5. Lineamientos de Relacionamento y Atención al Cliente Interno

El servicio al cliente interno es un concepto fundamental en las organizaciones, y su importancia radica en que todos los empleados, desde el director ejecutivo hasta el personal de mantenimiento, tienen clientes a quienes prestan un servicio. A continuación, relacionamos algunos lineamientos para una óptima prestación de los servicios de relacionamiento y atención:

**Presentación personal:** La presentación personal es un aspecto crucial en cualquier entorno profesional, especialmente cuando se trata de interactuar con clientes internos, la identificación del servidor(a) debe estar visible (carné).

**Expresividad en el rostro:** Generalmente el rostro es el primer punto en el que el cliente interno se fija, la expresión facial es relevante, el colaborador 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, refleje seguridad en la información que transmite, el lenguaje gestual debe resultar acorde con el trato educado que se brinda verbalmente.

**Voz:** El colaborador debe prestar atención a la elección de palabras cuando se comunice con el cliente interno, estas deben ser apropiadas para el entorno; esto hace parte de una comunicación efectiva. Por otro lado, el tono de voz añade ritmo a lo que se dice, el colaborador 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 cómo al cliente interno le resulte sencillo y cordial, para lo que debe adaptar su lenguaje al de él, esto traerá como efecto empatía y comodidad y creará las condiciones ideales para captar los mensajes íntegramente, pues aumenta la receptividad.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>MANUAL DE SERVICIO DE RELACIONAMIENTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Servicio a la Ciudadanía</b>	
Versión: 1	Vigencia: 13/08/2024	Código: M-A-SCD-01

## 5.1 Comunicación verbal y no verbal

La comunicación efectiva combina tanto las palabras que se dicen como la conducta no verbal, es esencial en las interacciones diarias, y mejorar tanto la comunicación verbal como la no verbal puede fortalecer las relaciones. Aquí tienes algunas sugerencias:

- El lenguaje en las interacciones entre los colaboradores del Ministerio debe ser respetuoso, claro y sencillo.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas, si se tiene que usar una sigla, siempre debe aclararse su significado.
- Llamar a los clientes internos por el nombre que utilizan, 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.
- Para dirigirse al cliente interno encabezar la frase con “señor” o “señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “sí” o “no” es fundamental para mantener una comunicación efectiva y amigable, estas respuestas pueden parecer frías o apresuradas, en lugar de ello, es mejor proporcionar respuestas más detalladas y consideradas.

## 5.2 Estrategia para dar una respuesta negativa a un cliente interno

En ocasiones la respuesta a una solicitud no siempre resuelve la necesidad de un cliente interno, por lo tanto, a continuación, se detallan algunos lineamientos para tener en cuenta y dar una respuesta adecuada, evitando que el ciudadano se sienta inconforme:

- Ser empático, ponerse en su lugar y manifestarle saber cómo se siente en ese momento (aunque no estés de acuerdo).
- Mostrar interés por su caso y hacerle sentir que no es una molestia.
- Mantente abierto a hallar soluciones a su molestia y no reñir con la persona malhumorada y/o alterada.
- Ten paciencia e invita a la persona a expresar con claridad su problema, no le interrumpas hasta que termine.
- Escucha y pregunta lo necesario para comprender e identificar la razón del problema.
- Dejar que se exprese, aunque grite y se exceda en las palabras, no tratar de calmarlo con frases como “no grite” o “cálmese por favor”.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>MANUAL DE SERVICIO DE RELACIONAMIENTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Servicio a la Ciudadanía</b>	
Versión: 1	Vigencia: 13/08/2024	Código: M-A-SCD-01

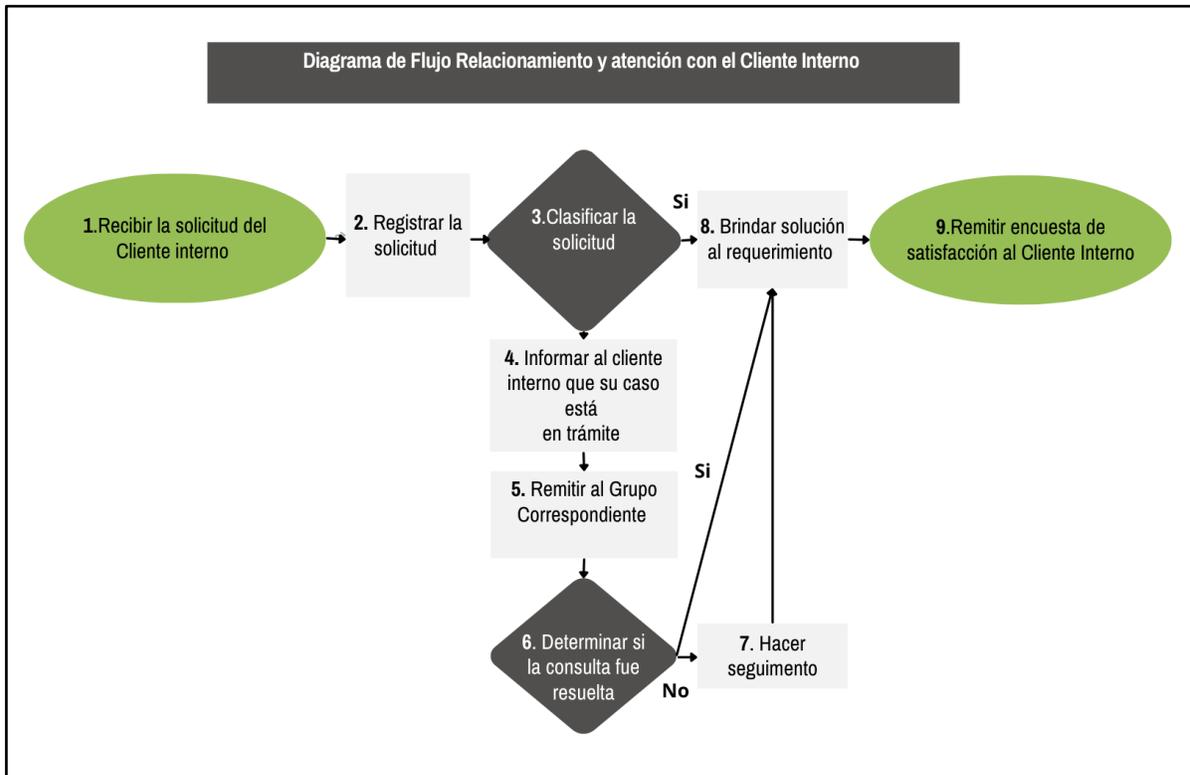
- Mantén la calma, evita respuestas emocionales o defensivas, pues esto puede empeorar la situación, es esencial mantener la compostura.
- Asume objetivamente la situación, explícale al cliente interno que lo que sucede no es en su contra, ni que lo tome personal.
- Analiza las opciones que se tiene para resolver la situación y presentar una propuesta de solución; evitar comprometerte en asuntos que no se pueda cumplir.
- Responde oportunamente, contestar lo más pronto posible tras recibir la respuesta negativa, esto demuestra que importa la opinión del cliente interno y que se está dispuesto a abordar el problema.
- Ofrece una disculpa al cliente interno por no poder satisfacer su solicitud.
- Di "Lo que voy a hacer es..." y ofrezca medidas alternas que, aunque no son exactamente lo que el cliente interno quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Di luego: "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende una solución temporal y pronta o ciertas medidas que el cliente interno puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Personaliza la respuesta, no usar respuestas genéricas o copiadas y pegadas, adapte la respuesta al contexto específico de la solicitud.
- Ser transparente acerca de por qué no se puede cumplir la solicitud, explicando de manera honesta y clara por qué no se puede acceder a la petición.
- Agradecer al cliente interno su comprensión.
- Hacer seguimiento, si se compromete con algo en el futuro, asegurarse de hacer un seguimiento y cumplir la palabra, demostrando profesionalismo y confianza.
- Aunque no puedas cumplir su solicitud, puedes proporcionar información relevante o recursos que puedan ser útiles para el cliente
- Si no puedes cumplir exactamente lo que el cliente interno solicita, sugerir alternativas o soluciones similares, esto muestra que estás comprometido en ayudar, incluso si no puedes hacerlo de la manera originalmente requerida.

## 6. Protocolo de Relacionamiento y Atención con el Cliente Interno

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, ha establecido protocolos de atención para que los servidores, cualquiera que sea el canal de interacción y el rol desempeñado dentro del ciclo del servicio, ofrezcan a los clientes internos el servicio con la mayor calidad.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>MANUAL DE SERVICIO DE RELACIONAMIENTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Servicio a la Ciudadanía</b>	
Versión: 1	Vigencia: 13/08/2024	Código: M-A-SCD-01

### Ciclo de servicio de relacionamiento y atención al Cliente Interno



Fuente: Elaboración Propia

El ciclo de Relacionamiento y atención al Cliente Interno se gesta desde la necesidad de aumentar la eficacia de la gestión de los procesos transversales y de apoyo contribuyendo a la misionalidad del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en la resolución de manera ágil, oportuna y acertada a las peticiones que naturalmente son atendidas por los diferentes grupos de la Secretaría General.

El acompañamiento de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto se hará con una persona idónea para respaldar el relacionamiento y la atención al cliente interno, gestionando, siguiendo y controlando las solicitudes recibidas por los canales internos, para asegurar una respuesta rápida y eficiente a las necesidades de los colaboradores de la entidad.

La descripción del procedimiento Relacionamiento y Atención al Cliente Interno se relaciona en la plataforma SOMOSIG, puede ser consultado en el enlace: [Procedimiento Relacionamiento y Atención al Cliente Interno](#)

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>MANUAL DE SERVICIO DE RELACIONAMIENTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO</b>	
	<b>Proceso: Servicio a la Ciudadanía</b>	
Versión: 1	Vigencia: 13/08/2024	Código: M-A-SCD-01

## 6.1 Relacionamento y Atención por el Canal Presencial

Con la aplicación de estos protocolos, se pretende ofrecer a los clientes internos un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que se merecen. Además, de estandarizar un servicio personalizado en los puntos de atención en el Ministerio. Dichos protocolos se dirigen a los servidores que realizan atención presencial, entendiendo que, para los clientes internos, representa el contacto directo con la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y específicamente con los trámites que se gestionan con los grupos de Contabilidad y Comisiones.

En relación con el servidor público, que estará a cargo de la atención de los clientes internos, en el desarrollo de la estrategia, deberá adicionar al protocolo básico de atención presencial los siguientes aspectos:

- Pregunte al cliente interno su nombre y úselo para dirigirse a él o ella cuando menos una vez durante la atención, anteponiendo “señor” o “señora”.
- Hágale saber que usted tiene interés en conocer su necesidad, utilice frases como: “Entiendo que usted requiere...”
- Responder a las preguntas del cliente interno y darle la información precisa.
- Identificar el motivo de la consulta del cliente interno para ser eficientes en la resolución.
- Realizar un registro que contenga la información relevante de contacto y se explique la situación, porque quizás más adelante alguien de la organización necesite conocer el contexto sobre la solicitud del cliente interno.
- Tenga en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse al cliente interno con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas de su parte como: “reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa”, etc.
- Responda a las preguntas del cliente interno y brinde toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo, para realizar alguna gestión relacionada con la consulta del cliente interno, infórmele del porqué se retira y el tiempo aproximado que debe esperar. Al regresar se debe agradecer la espera.
- Si no se le puede dar solución inmediata al cliente interno sobre su requerimiento, se le explicará que se tendrá

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>MANUAL DE SERVICIO DE RELACIONAMIENTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO</b>	
	<b>Proceso: Servicio a la Ciudadanía</b>	
Versión: 1	Vigencia: 13/08/2024	Código: M-A-SCD-01

contacto con el área correspondiente y por correo electrónico se le informará de los pasos a seguir.

- Si la solicitud no puede resolverse de inmediato, explique al cliente interno la razón e informe cuándo se atenderá su requerimiento y el medio por el que se le notificará.
- En la finalización del servicio, confirme con el cliente interno si está clara la información o el trámite realizado, y si es el caso, informe sobre tareas pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento. Si es posible y/o necesario, entregue información escrita vía correo electrónico para garantizar total transferencia de información.

## 6.2 Relacionamento y Atención por el Canal Telefónico

Es un medio de interacción que recibe llamadas de los clientes internos para entregarles información sobre los trámites y servicios, que ofrece la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, además recibe solicitudes de información, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, entre otros. La Línea +57(601)3323400 extensión 1196, es el único medio telefónico de carácter oficial de la estrategia “La Secretaría Resuelve”, para que los clientes internos obtengan información acerca de los trámites y servicios.

La atención al cliente interno por teléfono es una estrategia clave, ya que permite una interacción directa y personalizada. El relacionamiento y la atención por este canal deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- Atender la llamada con el siguiente guion: Buenos días/tardes, habla.... (nombre y apellido) de la Oficina de “La Secretaría Resuelve”, en qué le puedo colaborar.
- Tomar los datos de contacto del cliente interno.
- Escuchar con atención la solicitud del cliente interno sin interrumpirlo, ofreciendo información completa y asegurarse que quedó clara y llenó las expectativas esperadas.
- Mantener durante la llamada un tono de voz enérgico que demuestre seguridad sobre la información ofrecida.
- Utilizar un vocabulario adecuado que demuestre profesionalismo y respeto
- Realizar un registro que contenga la información relevante de contacto y se explique la situación, porque quizás más adelante alguien de la organización necesite conocer el contexto sobre la solicitud del cliente interno
- Si el cliente interno debe esperar: Explíquelo porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>MANUAL DE SERVICIO DE RELACIONAMIENTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO</b>	
	<b>Proceso: Servicio a la Ciudadanía</b>	
Versión: 1	Vigencia: 13/08/2024	Código: M-A-SCD-01

del tiempo que tendrá que esperar, pídale permiso antes de hacerlo, espere a que el cliente interno le conteste y al volver a llamarle diga: "Muchas gracias por esperar".

- Mantenerse actualizado sobre los trámites y servicios ofrecidos por la Secretaría General, los grupos encargados y los canales de atención.
- Cuando sea necesario solicitar ampliación o alcance a uno de los grupos para brindar una respuesta completa al cliente interno debe Informarle que su solicitud requiere un alcance y se le brindará respuesta próximamente vía correo electrónico.

### 6.3. Relacionamiento y Atención por Correo Institucional

El correo electrónico es un canal de atención a clientes internos apoyado por las Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación-TIC del Ministerio, para ofrecer trámites y servicios en línea y promover un cambio de cultura hacia lo digital y que facilita a los clientes internos la interacción con la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto. La recepción y radicación de solicitudes ciudadanas se realizan a través del siguiente correo:

[lasecretariaresuelve@minambiente.gov.co](mailto:lasecretariaresuelve@minambiente.gov.co)

El servidor a cargo de los correos mencionados es el responsable del uso del correo institucional; por eso, no debe permitir el acceso de terceros. Éste no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Entidad.

- Responder solo las solicitudes que se hacen mediante mensajes que llegan al correo institucional y dar respuesta desde el mismo correo.
- Informar al cliente interno que su correo ha sido recibido y que se le dará respuesta de forma oportuna y eficaz en el tiempo establecido para ello.
- Tomar los datos de contacto del cliente interno.
- Leer con atención la solicitud del cliente interno.
- Realizar un registro que contenga la información relevante de contacto y se explique la situación, porque quizás más adelante alguien de la organización necesite conocer el contexto sobre la solicitud del cliente interno.
- Si el cliente interno debe esperar la respuesta: Explíquelo vía correo electrónico porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Mantenerse actualizado sobre los trámites y servicios ofrecidos por la Secretaría General, los grupos



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>MANUAL DE SERVICIO DE RELACIONAMIENTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Servicio a la Ciudadanía</b>	
Versión: 1	Vigencia: 13/08/2024	Código: M-A-SCD-01

encargados y los canales de atención.

## 7. Atención con Enfoque Preferencial

De conformidad con el Decreto 19 de 2012 en su Artículo 13, *“Todas las entidades del estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público establecerán mecanismos de atención preferencial para infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública”*. Se define entonces brindar atención prioritaria y con prelación mediante la asignación de turnos sobre los demás ciudadanos o ciudadanas.

En el caso que el cliente interno pertenezca a una de las poblaciones priorizadas (persona con discapacidad, mujer gestante, adulto mayor, o problemas de movilidad reducida) previo agendamiento, y en lo posible el servidor de la estrategia *“La Secretaría Resuelve”* hará el desplazamiento al espacio donde se encuentre el cliente interno en las instalaciones del Ministerio para tomar nota de la solicitud e incluirlo en el proceso de servicio establecido y de esa manera poderle brindar respuesta, indicando que la contestación de la solicitud se le enviará vía correo electrónico y sugiriendo que en futuras atenciones haga uso de los canales virtual o telefónico para evitar traslados al petitionerario al interior de la Entidad.

## 8. Glosario

**Canales de Atención:** son los medios y espacios de que se utiliza el cliente interno para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Secretaría General.

**Ciclo de servicio:** se refiere a la secuencia completa de experiencias que tiene el cliente interno con *“La Secretaría Resuelve”*, al realizar un trámite o servicio en una entidad, sin importar el canal de atención que decidan utilizar.

**Cliente Interno:** es una persona que recibe un servicio específico de un miembro del personal de la misma organización. Puede ser un miembro del personal que realiza una tarea específica que repercute en el rendimiento laboral de otro miembro del personal.

**Colaborador:** es un funcionario en cualquiera de sus modalidades de vinculación, contratista y terceros, como cliente interno de empresas contratistas u operadores.

**La Secretaría Resuelve:** punto de contacto que permite la atención oportuna, efectiva y de calidad de los



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>MANUAL DE SERVICIO DE RELACIONAMIENTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Servicio a la Ciudadanía</b>	
Versión: 1	Vigencia: 13/08/2024	Código: M-A-SCD-01

requerimientos a los clientes internos del MINAMBIENTE.

**Queja:** la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Requerimiento:** la manifestación que presenta un cliente interno, puede ser una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia ante “*La Secretaría Resuelve*”

**Seguimiento:** la actividad que se realiza a fin de garantizar que los derechos de petición, quejas y reclamos sean respondidos, atendidos y/o resueltos dentro del término legal.

**Servicio:** conjunto de acciones o actividades diseñadas para incrementar la satisfacción del cliente interno, dándole valor agregado a las funciones de la Entidad.

**Servidor:** persona que brinda un servicio de utilidad social con altos estándares éticos y de responsabilidad en su labor de atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los clientes internos.

**Trámite:** son los pasos y diligencias que debes recorrer en un asunto hasta su conclusión, puede referirse a diversas acciones o procedimientos, como la gestión de documentos, la obtención de beneficios o el cumplimiento de obligaciones.

Elaboró: Iván Darío Ortega Salazar / SG  
 Revisó: Victoria Andrea Muñoz / SG  
 Gloria Esperanza Galán / SG  
 Aprobó: Andrea Liliana Carrillo Coronado/ Coordinadora UCGA

