

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		GESTIÓN DE CANALES DE PRIMER CONTACTO CON LA CIUDADANÍA			 Sistema Integrado de Gestión	
		Proceso: Servicio al Ciudadano				
Versión: 1		Vigencia: 30/09/2025			Código: P-A-SCD-05	
1. OBJETIVO(S)		Establecer las acciones, lineamientos y responsabilidades para la gestión, operación y evaluación de los canales de atención institucional dispuestos por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, con el fin de garantizar a la ciudadanía una atención oportuna, eficiente, transparente, accesible e incluyente, que contribuya al fortalecimiento de la relación entre la Entidad y la ciudadanía.				
2. ALCANCE		Este proceso aplica a la atención de la ciudadanía en general por parte del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, mediante los diferentes canales institucionales dispuestos: atención presencial, telefónica y virtual. Inicia con realizar el saludo inicial y la apertura del canal de primer contacto con la ciudadanía a través de cualquiera de estos canales, continúa con la entrega de la respuesta o solución correspondiente, incluyendo (cuando aplique) el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción y finaliza con el cierre de la atención. El proceso es de cumplimiento obligatorio para todos los servidores públicos, contratistas y personal vinculado al Ministerio que tenga contacto directo por medio de los canales de primer contacto con la ciudadanía, y está orientado a garantizar un servicio oportuno, respetuoso, claro, incluyente y de calidad, conforme a los principios de buen trato, transparencia, accesibilidad y legalidad establecidos en la normatividad vigente.				
3.POLITICAS DE OPERACIÓN		Para garantizar una atención eficiente, respetuosa y coherente con los principios institucionales del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía se regirá por las siguientes políticas de operación: 1. Brindar un trato digno, respetuoso e incluyente a toda persona, priorizando a quienes requieren atención prioritaria. 2. Aplicar de manera uniforme los lineamientos establecidos para asegurar coherencia y calidad en la atención. 3. Atender en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., gestionando las solicitudes en estricto orden de llegada. 4. Utilizar únicamente los canales oficiales establecidos por la entidad para atender y orientar a la ciudadanía. 5. Garantizar información clara, accesible y comprensible, sin tecnicismos innecesarios. 6. Brindar información veraz y direccionar adecuadamente los requerimientos cuando no se tenga competencia directa. 7. Realizar seguimiento a las solicitudes. 8. Invitar a la ciudadanía a realizar la encuesta de satisfacción, entregando el enlace correspondiente. 9. Proteger la confidencialidad de los datos personales, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012). 10. Apoyar a la ciudadanía en la redacción de la PQRSD cuando la solicitud requiera información de fondo que exceda el alcance de los canales de primer contacto, y radicarla en el sistema de correspondencia.				
4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA		* 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 promover la transparencia en la gestión pública, para lo cual el gobierno ha impulsado una amplia producción de instrumentos normativos. * Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. * 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. * 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 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. Por el cual se adoptan los estándares mínimos de gestión de peticiones, en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía. * Decreto 1166 de 2016. Por el cual se regula la presentación, radicación y trámite de peticiones verbales, incluyendo aquellas realizadas en lenguas nativas o dialectos oficiales. * 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. * 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. * Carta de trato digno a la ciudadanía. Documento institucional que consagra los principios, derechos y deberes que rigen la relación entre los servidores públicos y la ciudadanía, promoviendo el respeto, la equidad y la buena atención.				
5. PROCEDIMIENTO						
Nº.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Realizar saludo inicial y apertura del canal	P	Recibir a la ciudadanía de forma presencial, telefónica o virtual con saludo institucional y disposición de servicio.	Agente de canal Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía	X	Registro base de datos de atención
2	Solicitar información de contacto	H	Solicitar y registrar datos personales de la ciudadanía en la base de datos de primer contacto.	Agente de canal Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía		Registro base de datos de atención
3	Confirmar el tratamiento de datos	V	Informar al ciudadanía sobre el tratamiento de sus datos conforme a la Ley 1581 de 2012.	Agente de canal Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía	X	Registro base de datos de atención
4	Identificar la solicitud	H	Escuchar y analizar el requerimiento de la ciudadanía.	Agente de canal Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía		Registro base de datos de atención

5. PROCEDIMIENTO						
Nº.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
5	Verificar la competencia	V	Analizar si la solicitud es competencia del Ministerio. Si lo es, orientar con claridad sobre procedimiento y tiempos; si no, continuar con la actividad No 8.	Agente de canal Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía	X	Registro base de datos de atención
6	Consultar con el área competente (si aplica)	H	En caso de duda sobre el tema consultado por la ciudadanía, el agente de canal consultará internamente con la UCGA o con dependencia correspondiente.	Agente de canal Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía	X	Matriz de competencias del Ministerio, actualizada en caso de que aplique.
7	Dar respuesta completa y clara a la ciudadanía	H	Brindar información clara y oportuna a la ciudadanía, garantizando una comunicación directa, transparente y veraz.	Agente de canal Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía		Registro base de datos de atención
8	Direccionar a la entidad externa (si aplica)	H	En caso de no competencia, direccionar a la ciudadanía a la entidad correspondiente e informar datos de contacto completos de la entidad a la que es direccionada.	Agente de canal Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía		Registro base de datos de atención
9	Radicar el requerimiento (si aplica)	H	Cuando la solicitud requiera información de fondo que no sea del alcance de los agentes de canales de primer contacto y la ciudadanía lo requiere, se debe recibir y radicar una PQRSD en el formulario Web dispuesto para tal fin. Si la ciudadanía desea presentar la petición por su cuenta, se le indicará el medio correspondiente (formulario web o correo institucional). Esto aplica para todos los canales	Agente de canal Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía	X	Número de radicado en el sistema de correspondencia de la entidad
10	Aplicar la encuesta de satisfacción	A	Invitar a la ciudadanía a diligenciar la encuesta de satisfacción y remitir el enlace institucional correspondiente. La información se analiza en el marco del reporte del indicador "Porcentaje de satisfacción de la ciudadanía por la atención de canales de primer contacto", lo que permite identificar oportunidades de mejora y optimizar la experiencia ciudadana.	Agente de canal Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía		Registro de encuesta enviada
11	Realizar la despedida	H	Cerrar la atención de forma cordial, solicitando o preguntando si requiere algo más; de lo contrario, despedirse	Agente de canal Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía	X	Registro base de datos de atención
12	Finalizar la atención.	H	Cerrar de la atención y guardar las evidencias.	Agente de canal Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía		Registro base de datos de atención

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

* **Agente de canal:** Servidor público o contratista encargado de brindar atención directa a la ciudadanía por medio de alguno de los canales dispuestos por la Entidad.

* **Atención a la ciudadanía:** Conjunto de actividades orientadas a brindar información, orientación, solución o trámite de solicitudes presentadas por la ciudadanía, a través de los canales dispuestos por la Entidad.

* **Canales de primer contacto:** Medios establecidos por la Entidad para interactuar con la ciudadanía. Pueden ser presenciales (ventanilla, stands), telefónicos (conmutador, líneas fijas), virtuales (chat y WhatsApp).

* Ciudadanía: Persona natural o jurídica que establece contacto con la Entidad en ejercicio de sus derechos y deberes constitucionales y legales.

* **Encuesta de satisfacción:** Herramienta utilizada para medir la percepción de la ciudadanía frente a la calidad del servicio recibido, con el fin de identificar oportunidades de mejora.

* **Petición:** Derecho fundamental mediante el cual una persona solicita información, orientación, documentos, copias o acciones por parte de la Entidad.

* **PQRSD:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

* **Radicación:** Registro oficial de ingreso de una solicitud en el sistema de gestión documental de la Entidad o formulario web de la entidad, que genera un número consecutivo para su trazabilidad.

* **Registro base de datos de atención:** Base de datos institucional donde se consignan los datos personales de la ciudadanía, el canal utilizado, y el motivo de la consulta, con fines de atención y seguimiento.

* **Servicio a la ciudadanía:** Función transversal de las entidades del Estado que busca garantizar una atención eficaz, incluyente, respetuosa y transparente a las solicitudes de las ciudadanías.

* **Trámite:** Conjunto de acciones reguladas por una norma, que debe realizar una persona ante una entidad para adquirir un derecho o cumplir una obligación.