

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	COMUNICACIONES	
	Procedimiento: Atención a la ciudadanía	
	Código: 126PG02-PR04	Versión: 5

Versión	Descripción de la modificación	Resolución
1	Adopción	Resolución 3153 de 2008
2	Modificación en definiciones y registros, en la descripción de procedimientos	Resolución 5194 de 2008
3	Se incluyó Logo de Bogotá positiva, se cambiaron responsables	Resolución 5575 de 24 septiembre de 2009
4	Cambio de responsables, modificación nombre del procedimiento (Administración y servicio de los puntos de atención al cliente), objeto, información primaria y secundaria. Lineamientos o políticas de Operación, actividad, descripción de la actividad, responsables, registros, puntos de control, flujograma.	Resolución 6788 de Octubre 8 de 2010
5	Modificación del nombre de Administración y servicio de los puntos de atención al cliente a Atención a la Ciudadanía, responsables, actividades, normatividad, objetivo, flujograma y lineamientos. Se crean los anexos 3 y 6	Resolución 85 del 08 de enero de 2014

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre:	Esteban Sandoval Leal	Nombre:	Julio Cesar Pulido Puerto	Nombre:	Julio Cesar Pulido Puerto
Cargo:	Profesional Universitario	Cargo:	Subsecretario General y de Control Disciplinario	Cargo:	Subsecretario General y de Control Disciplinario
Fecha:	27/Dic/2013	Fecha:	09/Jan/2014	Fecha:	09/Jan/2014

Responsables de la elaboración del documento

María Transito Villarreal	Profesional Especializado
Esteban Andres Sandoval	Profesional Universitario
Claudia Díaz Remolina	Auxiliares Administrativos
Erica Marihon Gomez	Auxiliares Administrativos

1. OBJETIVO:

Coordinar y facilitar la prestación de los servicios de información, orientación, y atención de los trámites y servicios prestados por la SDA, desde los diferentes canales de interacción (Presencial, Virtual y telefónica), que faciliten la atención a la ciudadanía, optimizando la percepción y la satisfacción por los servicios prestados.

2. ALCANCE:

Este procedimiento inicia con la socialización y entrenamiento a los servidores públicos que prestan servicio en los puntos de atención, en temas relacionados con los manuales, políticas y protocolos de servicio entre otras y finaliza con el el archivo de las planillas de entrega de radicación en las áreas

3. INSUMOS:

- Protocolo de Servicio Personalizado de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.
- Derechos de petición de interés general y particular (quejas y/o reclamos, solicitudes de información y/o quejas ambientales, solicitudes relacionadas con la Guía de Trámites y Servicios de la Entidad e invitaciones).
- Políticas de Servicio al Ciudadano.
- Normatividad.
- Las solicitudes de la ciudadanía radicadas y distribuidas dentro de la SDA.
- Los derechos de petición (quejas, reclamos, consultas, solicitud de Información, queja ambiental, sugerencias y felicitaciones. radicada por diferentes canales con los que cuenta la SDA.

4. PRODUCTOS Y/O INFORMACIÓN SECUNDARIA:

- Informe trimestral de estándares e indicadores de los trámites de la SDA.
- Entrega de documentos físicos radicados a las diferentes áreas

5. NORMATIVIDAD:

Norma (número y fecha)	Descripción
Ley 1474 de 2011	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 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
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 527 de 1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
* Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
* Decreto 1151 del 2008	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.
* Decreto 371 de 2010	Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.
* Decreto 109 de 2009	Por el cual se modifica la estructura de la Secretaría Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones.
* Decreto 175 de 2009	Por el cual se modifica el Decreto 109 de marzo 16 de 2009
* Decreto 19 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
* Directiva 17 Octubre de 2012	Derecho de Petición
* Directiva Presidencial 04 de 2012	Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política cero papel en la Administración Pública
* Directiva Presidencial 04 de 2009	Estricto cumplimiento al Derecho de Petición
* Directiva 02 de Junio de 2005 -	Adopción de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital.
* Circular 078 de 2012	Estrategias para continuar el cumplimiento de la política del Servicio al Ciudadano y así evitar congestiones o filas en el espacio público durante la prestación de servicios o la realización de trámites ante las Entidades Distritales de Bogotá D.C.
* Circular 064 de 2012	Revisión, adecuación e implementación del procedimiento para el trámite del/los Derecho/s de Petición de acuerdo con la Ley 1437 de 2011.
* Circular 035 2008	Adopción de estándares e indicadores de trámites de las entidades del distrito capital.
* Circular 034 de 2009	Administración de la Guía de Trámites y Servicios y mapa callejero

6. DEFINICIONES:

[CANAL TELEFÓNICO](#)
[CANAL VIRTUAL](#)
[CLIENTE](#)
[CONSULTA](#)
[DERECHO DE PETICION](#)
[DDSC](#)
[PARTE INTERESADA](#)
[DOCUMENTO](#)
[LISTA DE CHEQUEO](#)
[PARTE INTERESADA](#)
[PUNTO DE ATENCIÓN AL USUARIO](#)
[QUEJA](#)
[RADICACION](#)
[RECLAMO](#)
[REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS](#)
[SATISFACCIÓN DEL CLIENTE](#)
[SERVICIOS](#)
[SOLICITUD DE INFORMACIÓN](#)
[SUGERENCIA](#)
[TÉRMINO](#)

7. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

Servidores Públicos

- Orientar al usuario sobre el procedimiento y la documentación establecida por el área competente para atender sus solicitudes.
- Elaborar informes de gestión cuando sean solicitados.
- Apoyar las solicitudes de las dependencias en lo relacionado con el proceso de gestión documental.
- Realizar las liquidaciones de los diferentes trámites ambientales para que el ciudadano realice su respectivo pago.
- Atender, analizar, radicar y clasificar vía web a través del aplicativo para el manejo de correspondencia de la Entidad, a la ventanilla virtual de quejas y/o reclamos los derechos de petición de interés general y particular entendidos como: quejas, reclamos, consultas, solicitud de Información, queja ambiental, sugerencias y felicitaciones de los usuarios, los cuales hayan sido ingresados por los diferentes canales de recepción de requerimientos con que cuente la Secretaría Distrital de Ambiente.
- Verificar el direccionamiento de documentos radicados.
- Levantar la información de los indicadores formulados. (estadísticas).
- Solicitar la anulación de documentos con duplicidad.
- Elaborar informes de gestión cuando sean solicitados.
- Recepcionar los trámites ambientales, verificar los formatos y anexos solicitados en las listas de chequeo establecidas para cada trámite.
- Orientar en forma personalizada, telefónicamente y virtual a los ciudadanos de la Secretaría Distrital De Ambiente sobre los requisitos necesarios para adelantar los diferentes trámites, indicando entre otras la documentación requerida, diligenciamiento de formatos, anexos, autoliquidaciones y forma de pago.
- Suministrar información, asesoría y asistencia técnica, por los canales dispuestos por la SDA presencial, telefónicamente y virtual a los ciudadanos sobre los diferentes formatos que se deben diligenciar para llevar a cabo los tramites de la entidad y/o orientar al ciudadano al manejo de las diferentes herramientas disponibles en la página Web de la entidad, tales como la Guía de Trámites y Servicios y los trámites en línea.
- Atender los requerimientos ciudadanos por los diferentes canales, cumpliendo con los estándares de servicio establecidos por la entidad.
- Manejar como herramienta de información la guía de trámites administrada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, la cual debe ser permanentemente actualizada por el responsable del tema en la SDA, (recurso hídrico, silvicultura, aire y Ecourbanismo).
- Recepcionar y radicar las diferentes solicitudes y demás trámites que sean presentados por la ciudadanía.
- Prestar soporte operativo y apoyo logístico a la Secretaría Distrital de Ambiente en los diferentes puntos de atención de la Red CADE cuando así se requiera por necesidades del servicio incluidas las ferias de servicio.
- Cumplir con las políticas y el protocolo de Servicio al Ciudadano establecido por la DDSC de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
- Asistir a entrenamientos y demás eventos formativos que establezca la Secretaría Distrital De Ambiente Y La Dirección Distrital De Servicio Al Ciudadano para el mejoramiento en la prestación del servicio.
- Responder por los bienes suministrados por la secretaria o SuperCADE y Cades, para ejecución de las actividades contractuales, según comprobante de traslado

de inventario y hacer devolución de los mismos al momento de terminación de contrato.

- Informar al profesional que maneja la Guía de trámites y el SUIT, los ajustes y cambios que tenga estas herramientas (Formatos, listas de chequeo entre otros).
- Las demás que tengan relación directa con el objeto del contrato y que le sean solicitada por el funcionario que ejerza el control y vigilancia del contrato.

8. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- La prestación de servicio debe realizarse de acuerdo con la política de servicio al ciudadano establecida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, aplicar y hacer cumplir lo estipulado en el Protocolo de servicio al ciudadano, protocolo de atención telefónica y el manejo de la Guía de Trámites y Servicios de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.
- Se deberá solicitar por parte del servidor(a) encargado(a) de la recepción y entrega de turnos, los documentos a radicar, con el fin de realizar un primer filtro con el fin de informar al ciudadano si la solicitud es o no competencia de la SDA. En caso negativo, se deberá indicar, en lo posible, que Entidad del orden Distrital, Nacional y/o privado tienen responsabilidad en su trámite y/o tramitar la petición por el SDQS.
- Para trámites especiales de correspondencia estos se direccionarán al SDQS, en donde de manera inmediata se deberá identificar, ingresar, escanear y asociar en el Sistema de Correspondencia los documentos recepcionados al número de trámite asignado y enviar a la dependencia correspondiente.
- Aplicar el procedimiento de Control y Trámite de Correspondencia Externa Recibida (126PA06-PR07) si la actividad a realizar es radiación de documentos.
- Realizar la liquidación de los pagos de los trámites misionales ambientales, utilizando las herramientas dispuestas por la entidad.
- Enviar con los motorizados, los documentos físicos entregados por la ciudadanía, en los diferentes puntos de atención, utilizando la planilla de Relación de Entrega de Correspondencia (Anexo 4).
- Utilizar el aplicativo SDQS herramienta virtual para la recepción de solicitudes ciudadanas. Y aplicar el procedimiento establecido para queja y reclamos.
- Asistir a las Ferias de Servicio al Ciudadano programadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Secretaría Distrital de Ambiente.

9. ANEXOS:

Anexo 1: [Flujograma del procedimiento](#)

Anexo 2: [Planilla de registro de usuarios atendidos presencialmente](#)

Anexo 3: [Planilla de registro de usuarios atendidos telefónicamente](#)

Anexo 4: [Planilla Relación entrega de correspondencia](#)

Anexo 5: [Matriz y Estadística de los puntos](#)

Anexo 6: [Matriz y Estadística canal telefónico](#)

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros	Punto de Control
1	<p>Socialización y entrenamiento a los servidores públicos que prestan servicio en los puntos de atención al ciudadano, en temas relacionados con los manuales, políticas y protocolos de servicio entre otras.</p> <p>Se socializa y/o entrena a los servidores públicos de los puntos de atención al ciudadano en los temas relacionados con Política de servicio, el manual de usuario, los protocolos de la DDSC, Normatividad, listas de chequeo, Guía de Trámites y Servicios e información misional de la entidad, esta actividad se realiza con el equipo técnico y profesional de las diferentes áreas de la SDA y apoyo de la DDSC</p>	Subsecretaría General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Listas de asistencia y actas de reunión	Cronograma de entrenamiento
2	<p>Recibir y Orientar al Ciudadano</p> <p>Si la atención es presencial se aplica el protocolo de Servicio, Se recibe y se orienta al ciudadano en el trámite que va a realizar, Se hace depuración de filas, revisando la documentación se genera el respectivo turno para ser atendido en la ventanilla correspondiente, luego se guía a la sala de espera.</p>	Subsecretaría General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Número del Digiturno	Listado ciudadanos atendidos
	<p>La atención es para asesoría y asistencia técnica?</p> <p>Si la atención de asesoría y asistencia técnica pase a la actividad 3, si no pase a la actividad 4.</p>				
3	<p>Asesoraría y/o asistencia Técnica</p> <p>Brindar orientación y asistencia técnica a los ciudadanos, sobre los trámites, servicios liquidaciones, formatos y que adelanta y presta la Secretaría Distrital de Ambiente, utilizando</p>	Subsecretaría General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Planillas de usuarios atendidos	Listado ciudadanos atendidos

	la Guía de Trámites y Servicios y el Sistema de Correspondencia y el aplicativo y SDQS Continuar con la actividad 7.				
4	verificar y radicar las solicitudes presentadas de manera presencial Realizar el trámite de acuerdo al procedimiento de correspondencia externa recibida y continuar con la actividad 7.	Subsecretaría General y de Control Disciplinario, Correspondencia	Servidores Públicos	Información ingresada aplicativo Forest	Estadísticas usuarios atendidos
	La atención es telefónica? Si es telefónica pase la actividad 5, de lo contrario continúe con la actividad 6 ya que es el canal virtual.				
5	Recepcionar las solicitudes de los ciudadanos en el canal telefónico. Y Brindar Asesoría Recepcionar las diferentes llamadas telefónicas, Transferir al área competente, si es para información específica de trámites y servicios, si se conoce el tema asesorar al ciudadano en los trámites y servicios de la entidad Si es una queja ingresarla en el aplicativo correspondiente e informar al ciudadano el número de radicado Continuar con la actividad 7.	Subsecretaría General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Planilla de usuarios atendidos por el canal telefónico	Estadísticas del canal telefónico
6	Recepción de solicitudes y/o asesoría canal virtual. Se reciben, y se analizan las solicitudes que ingresan por el correo electrónico, se ingresan al aplicativo SDQS si es un derecho de petición (Queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia y/o felicitaciones) se continúa con el procedimiento de quejas y soluciones y se notifican al ciudadano su trámite por el mismo medio. Si es una asesoría se da respuesta por el mismo canal Continuar con la actividad 7.	Subsecretaría General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Correo Electrónico número de radicados SDQS Y Sistema Forest.	estadísticas aplicativo SDQS y forest
7	Elaborar informes de estadísticas mensuales de usuarios atendidos en cada uno de los canales de atención. -Se recibe los informes de las estadísticas de cada punto y cada canal. -Se consolida y se hace un informe estadístico de la atención prestada en el mes.	Subsecretaría General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Estadísticas de la gestión periódica	Reportes Aplicativo Forest y SDQS
8	Generar el informe trimestral de estándares e indicadores de los trámites de la SDA. Teniendo en cuenta la información ingresada en el aplicativo Forest relacionada con los trámites, se Genera el informe trimestral de Estándares e indicadores, en la Matriz solicitado por la Secretaría General	Subsecretaría General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Informe de estándares e indicadores	Correo enviado a la Secretaría General con la información solicitada
9	Seguimiento mejoramiento continuo Teniendo en cuenta las herramientas de medición de	Subsecretaría General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Matriz Planes de Mejora	Aplicativo Isolución

	satisfacción y/o auditorías internas y/o externas, se establecen los Planes de Mejora y se hacen los respectivos seguimientos.				
10	Archivar las planillas de entrega de radicación en las áreas Se archivan las planillas de entrega de radicación en las áreas la documentación correspondiente de acuerdo a lo establecido en las TRD	Subsecretaría General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos		

COPIA CONTROLADA