

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	RELACIONAMIENTO Y ATENCION AL CLIENTE INTERNO	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso : Servicio al Ciudadano	
Versión: 1	Vigencia: 22/07/2024	Código: P-A-SCD-01

1. OBJETIVO(S)	Ofrecer el soporte o guía para la atención oportuna, efectiva y de calidad, a los clientes internos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible - MINAMBIENTE, potenciando el uso de los canales dispuestos por la entidad para garantizar un acompañamiento y una solución integral.
2. ALCANCE	Se centra en la interacción entre los clientes internos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, que son funcionarios y colaboradores, focalizados en dar solución a las solicitudes, inicia en la Secretaría General con el acompañamiento de la Unidad Coordinador de Gobierno Abierto - UCGA y recibe solicitudes de todas las áreas, grupos y dependencias del ministerio, teniendo en cuenta los valores que promueve la entidad como lo son: servicio, honestidad, respeto, responsabilidad, compromiso y pertenencia, prestando un servicio de excelencia y satisfacción. Nota: Inicialmente se priorizarán las solicitudes relacionadas con la gestión de Cuentas de pago de contratistas y proveedores, el trámite de comisiones y la legalización de estas, a medida que la estrategia se vaya posicionando se irán incluyendo más trámites y servicios que presta la entidad.
3. POLITICAS DE OPERACIÓN	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 MINAMBIENTE 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: - Se adopta al horario de atención al ciudadano. - Las peticiones recibidas por correo electrónico después de las 4 pm serán atendidas en la siguiente franja horaria hábil. - 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. 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 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. 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. PROCEDIMIENTO						
-------------------------	--	--	--	--	--	--

Nº.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Recibir la solicitud del Cliente interno	P	Recibir las solicitudes de los clientes internos a través de los diferentes canales dispuestos (Presencial, telefónico, correo electrónico)	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano		Observación de la solicitud para revisión
2	Registrar la solicitud	H	Dar un número de registro de solicitud en base de seguimiento Consultas en Excel	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano		Registro base de Seguimiento de Solicitudes Cliente internodiligenciado (F-A-SCD-34)
3	Clasificar la solicitud	V	Una vez recibida la solicitud de acuerdo a su prioridad se determina "Si" o "No" la solicitud puede resolverse inmediatamente. Si la respuesta a la actividad fue SI, se pasa directamente a la actividad 8.	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano	X	Registro base de Seguimiento de Solicitudes Cliente interno diligenciado (F-A-SCD-34)
4	Informar al cliente interno que su caso está en trámite	H	Si la respuesta a la actividad 3 fue No, se informará al cliente interno que su caso está en trámite y que requiere tiempo adicional para brindarle oportuna respuesta, máximo por 1(un) día hábil.	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano		Registro base de Seguimiento de Solicitudes Cliente interno diligenciado (F-A-SCD-34)
5	Remitir al Grupo Correspondiente	H	Informar vía correo electrónico al Grupo Correspondiente, dependiendo del tipo y tema de solicitud del cliente interno, para generar una respuesta máximo en 1(un) día hábil	Enlace grupo asignado		Correo institucional
6	Determinar si la consulta fue resuelta	V	Determinar "Si" o "No" el Grupo Correspondiente brindó respuesta sobre el requerimiento escalado. (Esta actividad esta incluida dentro de los días mencionados en el punto 5). Si la respuesta a la actividad es SI, se informará vía correo electrónico al cliente interno la respuesta que remite el Grupo Correspondiente. (Esta actividad está incluida dentro de los días mencionados en el punto 4).	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano	X	Registro base de Seguimiento de Solicitudes Cliente interno diligenciado (F-A-SCD-34)
7	Hacer seguimiento	H	Si la respuesta en la actividad 6 es No, reenviar la información del requerimiento con copia al Coordinador del Grupo indicando la novedad. (Esta actividad está incluida dentro de los días mencionados en el punto 4).	Enlace Grupo Correspondiente - Coordinador del Grupo		Correo institucional

8	Brindar la solución al requerimiento	A	Las respuestas que se generen directamente desde la UCGA, se remitirán a través del canal que fueron recepcionadas. Los requerimientos enviados a los Grupos Correspondientes, una vez recibida la respuesta, esta se enviará desde la UCGA, mediante correo electrónico y se diligenciará el formato F-A-SCD-34 "Registro base de Seguimiento de Solicitudes Cliente interno"	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano	X	Correo electrónico Y/O Respuesta Verbal vía canal presencial o telefónico -Registro base de Seguimiento de Solicitudes Cliente interno diligenciado (F-A-SCD-34)
9	Remitir encuesta de satisfacción al Cliente Interno	A	Una vez enviada la respuesta del requerimiento, se remite el link de encuesta de satisfacción del cliente interno al correo electrónico suministrado.	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano	X	Registro base de Seguimiento de Solicitudes Cliente interno diligenciado (F-A-SCD-34)

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

***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 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.