


MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Administración del Sistema Integrado de Gestión	
Versión: 7	Vigencia: 27/06/2023	Código: F-E-SIG-25

ACTA DE REUNIÓN N° _____		FECHA DE LA REUNIÓN	DÍA	MES	AÑO
		HORA DE INICIO	17	09	2025
REUNIÓN INTERNA	<input checked="" type="checkbox"/>	DEPARTAMENTO / CIUDAD	Bogotá		
REUNIÓN EXTERNA	<input type="checkbox"/>	DEPENDENCIA QUE PRESIDE	UCGA		

INFORMACIÓN DE LA REUNIÓN	
TEMA	Pieza ¡La Secretaría Resuelve está para apoyarte!
OBJETIVO	Solicitar la elaboración de una pieza para ser difundir por los boletines internos del ministerio sobre ¡La Secretaría Resuelve está para apoyarte!

ORDEN DEL DÍA / AGENDA		
No.	TEMA	RESPONSABLE
1	Presentación	Iván Ortega / Eleider Parra
2	Revisión de usuarios atendidos, horarios y canales de atención	Iván Ortega / Eleider Parra
3	Solicitud elaboración pieza	Iván Ortega

ASISTENTES					
No.	NOMBRE	FIRMA	ASISTENCIA		ENTIDAD/ DEPENDENCIA
			PRESENCIAL	VIRTUAL	
1	Iván Ortega		X		UCGA
2	Eleider Parra		X		UCGA

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ACTAS ANTERIORES (Si los hay)					
No.	TEMA	RESPONSABLE	% DE AVANCE	OBSERVACIONES	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1					

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

¡La Secretaría Resuelve está para apoyarte!

¿Tienes dudas sobre radicación de cuentas o comisiones?

Recuerda que contamos con La Secretaría Resuelve, un servicio de atención interno diseñado para acompañar y resolver los requerimientos de manera rápida y efectiva.

✓ Más de 3.000 solicitudes ya han sido atendidas y resueltas con éxito gracias a este canal.

💡 Todas y todos también pueden usarlo: envía tus consultas y recibe orientación oportuna y cercana.

📁 Canales de atención:

Presencial: Piso -1, lunes, miércoles y jueves de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 a 4:00 p.m.

Ext. 1196

Correo: lasecretariaresuelve@minambiente.gov.co

## CONCLUSIONES

Se elaboró la pieza y se solicitó al grupo de comunicaciones su divulgación

## LISTA DE EVIDENCIAS

(Relacionar las evidencias tales como listas de asistencia, fotografías, videos, informes, entre otros)



## COMPROMISOS (Si los hay)

No.	COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO		FECHA DE TERMINACIÓN
1	Elaboración de la pieza	Eleider Parra	17-09-2025		17-09-2025
2	Solicitud publicación	Iván Ortega	17-09-2025		17-09-2025
FECHA DE LA PRÓXIMA REUNIÓN (Si aplica):			DIA	MES	AÑO

NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ	FECHA	DIA	MES	AÑO
Iván Ortega Salazar		17	09	2025

---

**Resultado lluvia de ideas cambio nombre de la SR**

---

**Desde** Andrea Liliana Carrillo Coronado <ALCarrillo@minambiente.gov.co>

**Fecha** Jue 04/09/2025 9:39

**Para** Alexander Figueroa Maldonado <afigueroam@minambiente.gov.co>

**CC** Eleider Parra Quintero <EParra@minambiente.gov.co>; Ivan Dario Ortega Salazar <IDOrtega@minambiente.gov.co>


 1 archivo adjunto (39 KB)

imagen.png;

Buenos dias Alexander,

En atención a la idea general de actualizar el nombre de "La secretaría resuelve" dado el cambio al proceso de la UCGA, nos reunimos con [@Eleider Parra Quintero](#), [@Ivan Dario Ortega Salazar](#) y desarrollamos una sesión de lluvia de idea y te presentamos tres (3) propuestas acompañadas su eslogan:

1. **Portal Minambiente** - *Un solo lugar, todas tus respuestas*
1. **Minambiente Contigo** - Mas cerca de ti, mas claro para todos.
2. **Portal Zhigoneshi** - **Anugwe** - **Seynekun**

Esta última idea nace una propuesta previa realizada antes de que se pusiera en marcha la iniciativa con el nombre que tiene hoy y consisten en incluir una palabra en lengua arahuaco para dar connotación a la misionalidad del Ministerio y crear un enlace con los nombres de las salas de reuniones de la Entidad, así mismo nos refuerza nuestra misionalidad como Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía, así las cosas, ponemos estas definiciones:

1. **Portal Zhigoneshi**  
*Zhigoneshi* = ayuda mutua, solidaridad, apoyo.  
Sería "El Portal de la Solidaridad / el Portal que une".
2. **Portal Anugwe**  
*Anugwe* = camino, sendero, tránsito.  
"El Portal Camino / el Portal que guía".
3. **Portal Seynekun**  
*Seynekun* = Sierra Nevada, territorio sagrado.  
"El Portal del Origen / el Portal de la raíz".

Dado el significado y la sonoridad a nosotros nos gustó mucho mas **Portal Zhigoneshi** - "*Unidad, solidaridad y conexión*".

Así mismo, en la sesión de trabajo creamos una imagen como referencia continuaremos en su desarrollo creativo.

Quedamos atentos a tu opinión.

Cordialmente,

Andrea - Eleider & Ivan



Profesional Especializado

**Andrea Liliana Carrillo Coronado**

Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto


Conmutador +57(601)3323400

Calle 37 No. 8 - 40

[www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co)

**AVISO LEGAL:** Este correo electrónico contiene información confidencial del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Si Usted no es el destinatario, le informamos que no podrá usar, retener, imprimir, copiar, distribuir o hacer público su contenido, de hacerlo podría tener consecuencias legales como las contenidas en la Ley 1273 del 5 de Enero de 2009 y todas las que le apliquen. Si ha recibido este correo por error, por favor informe al remitente y luego bórralo. Si usted es el destinatario, le solicitamos mantener reserva sobre el contenido, los datos o información de contacto del remitente y en general sobre la información de este documento y/o archivos adjuntos, a no ser que exista una autorización explícita.

**LEGAL NOTICE:** This e-mail transmission contains confidential information of Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. If you are not the intended recipient, you should not use, hold, print, copy, distribute or make public its content, on the contrary it could have legal repercussions as contained in Law 1273 of 5 January 2009 and all that apply. If you have received this e-mail transmission in error, Please inform the sender and then delete it. If you are the intended recipient, we ask you not to make public the content, the data or contact information of the sender and in general the information of this document or attached file, unless a written authorization exists.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Administración del Sistema Integrado de Gestión	
Versión: 7	Vigencia: 27/06/2023	Código: F-E-SIG-25

<b>ACTA DE REUNIÓN N° _____</b>		<b>FECHA DE LA REUNIÓN</b>	<b>DÍA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>
		<b>HORA DE INICIO</b>	15	09	2025
REUNIÓN INTERNA	<input checked="" type="checkbox"/>	DEPARTAMENTO / CIUDAD	Bogotá		
REUNIÓN EXTERNA	<input type="checkbox"/>	DEPENDENCIA QUE PRESIDE	UCGA		

INFORMACIÓN DE LA REUNIÓN	
TEMA	Mesa de trabajo para completar taller de Protocolo de atención para la UCGA
OBJETIVO	Definir los temas que serán incluidos en el nuevo Manual de Relacionamento con la Ciudadanía.

ORDEN DEL DÍA / AGENDA		
No.	TEMA	RESPONSABLE
1	Presentación	Iván Ortega / Alejandra Galvis
2	Identificación y definición de los elementos clave del Manual de Relacionamento con la Ciudadanía	Iván Ortega / Alejandra Galvis
3	Elaboración del correo y envío	Iván Ortega

ASISTENTES					
No.	NOMBRE	FIRMA	ASISTENCIA		ENTIDAD/ DEPENDENCIA
			PRESENCIAL	VIRTUAL	
1	Iván Ortega			X	UCGA
2	Alejandra Galvis			X	UCGA

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ACTAS ANTERIORES <i>(Si los hay)</i>					
No.	TEMA	RESPONSABLE	% DE AVANCE	OBSERVACIONES	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1					

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Comienza con un saludo y la presentación de los participantes.

### **Temas tratados y acuerdos**

Se identificaron las modificación y ajustes que tendrá el nuevo manual de relacionamiento con la ciudadanía

### **Inclusión de derechos y deberes del ciudadano**

Se acordó incorporar una sección que detalle los derechos y deberes de los ciudadanos en su interacción con la Entidad.

### **Unificación de canales de atención**

Se consolidaron los canales existentes en un único esquema, con un diagrama de flujo que describe el procedimiento de atención por canal.

### **Estándares de atención por canal**

Se definieron y adaptaron los estándares específicos para cada canal de atención, incluyendo atención presencial, telefónica, virtual y escrita.

### **Atención a situaciones difíciles**

Se establecieron lineamientos para el manejo de ciudadanos en estado de frustración, molestia o confusión, priorizando la empatía y la resolución efectiva.

### **Número celular para atención de primer contacto**

Se asignó un número celular exclusivo para brindar atención inicial a los ciudadanos.

### **Anexo sobre diligenciamiento de la base de atención de primer contacto**

Se incluirá un instructivo detallado sobre cómo registrar adecuadamente la información de atención inicial.

### **Comportamiento institucional del servidor público**

Se enfatizó que la forma en que se brinda la atención influye directamente en la percepción ciudadana. Se acordaron los siguientes aspectos clave:

Presentación personal: sobria, limpia y acorde al entorno institucional.

Expresión facial y corporal: sonrisa natural, contacto visual, lenguaje corporal receptivo.

Comunicación verbal y no verbal: lenguaje claro, respetuoso, sin tecnicismos innecesarios.

Manejo de respuestas negativas: explicación clara, alternativas viables.

Atención a situaciones difíciles: actitud empática, escucha activa, frases conciliadoras.

Trámite de reclamos: gestión inmediata, registro formal, seguimiento.

Actitud en el servicio: disposición, cumplimiento de tiempos, diligencia.

Atención a personas con discapacidad, en el manual el tema aún está en construcción.

### **Reporte de indicadores y criterios de medición de calidad**

Se definieron los siguientes criterios para evaluar la atención en canales de primer contacto:

Presentación del agente

Registro de datos del usuario

Identificación asertiva de la solicitud

Direccionamiento correcto de solicitudes

Tiempo de respuesta

Resolución de la solicitud

Lenguaje claro y escritura adecuada

Empatía con el ciudadano

Argumentos pertinentes

Aplicación de encuesta de satisfacción

## CONCLUSIONES

Se definieron los temas clave que estructurarán el nuevo Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía, incluyendo derechos, deberes, canales de atención y estándares de servicio.

Se unificaron los canales de atención mediante un diagrama de flujo, detallando el procedimiento y la atención específica por cada canal.

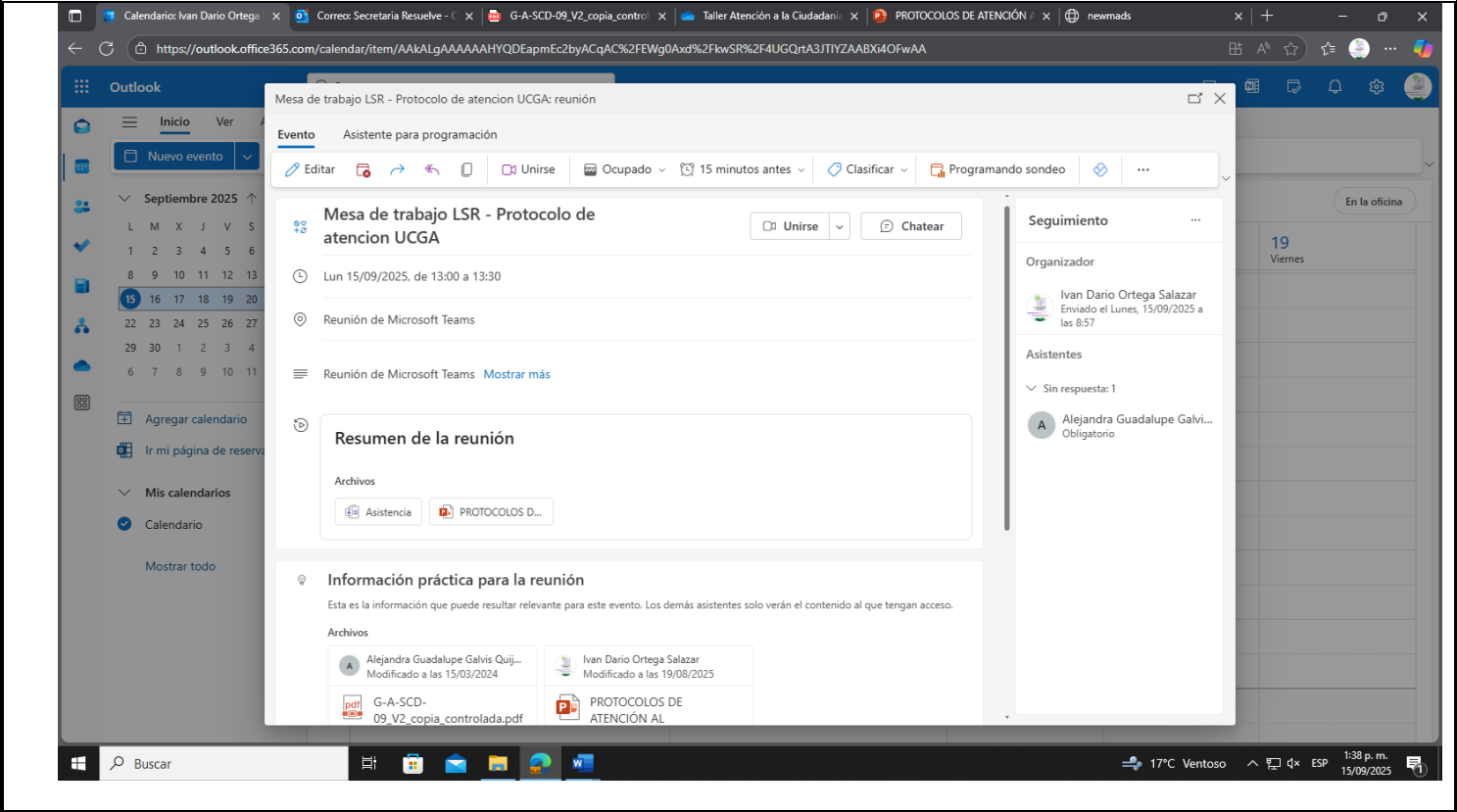
Se establecieron criterios de calidad para evaluar la atención en el primer contacto, enfocados en empatía, claridad, tiempos de respuesta y resolución efectiva.

Se reforzó el comportamiento institucional del servidor público, destacando la importancia de la presentación, comunicación respetuosa y manejo

adecuado de situaciones difíciles.

LISTA DE EVIDENCIAS

(Relacionar las evidencias tales como listas de asistencia, fotografías, videos, informes, entre otros)



COMPROMISOS (Si los hay)

No.	COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO		FECHA DE TERMINACIÓN
1					
2					
FECHA DE LA PRÓXIMA REUNIÓN (Si aplica):			DIA	MES	AÑO

NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ	FECHA	DIA	MES	AÑO
Iván Ortega Salazar		15	09	2025



# LINEAMIENTOS PARA LA MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN DE CANALES DE PRIMER CONTACTO

**Proceso: Servicio al Ciudadano**

**G-A-SCD-09**

**Versión 2**

**15/03/2024**

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	LINEAMIENTOS PARA LA MEDICIÓN EN LA ATENCIÓN DE CANALES DE PRIMER CONTACTO	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 15/03/2024	Código: G-A-SCD-09

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1. Criterios de medición de calidad en la atención de canales.....	4
2. Criterios de calificación .....	4
3. Tamaño de la muestra .....	5
4. Determinación de la muestra .....	6
5. Frecuencia de medición .....	6
6. Instrumento de medición .....	6
7. Presentación de resultados.....	6
8. Planes de acción.....	6






MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	LINEAMIENTOS PARA LA MEDICIÓN EN LA ATENCIÓN DE CANALES DE PRIMER CONTACTO	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 15/03/2024	Código: G-A-SCD-09

## INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible a través de la Política de Servicio al Ciudadano establece lineamientos para fortalecer la relación con el ciudadano, que promuevan el fortalecimiento de los canales de comunicación, participación y acceso a la información, establece criterios de medición de los canales de primer contacto, para identificar los elementos de mejora que deben implementar los agentes del centro de contacto y permitir la excelencia en el servicio.

Los criterios de medición de calidad implementados por la Entidad, para medir la atención de los canales de atención presencial, telefónica, chat web y WhatsApp permiten al Ministerio medir las interacciones con los ciudadanos y el logro de los siguientes objetivos.

- Garantizar el acceso de los ciudadanos a la información y servicio de Minambiente, sin importar características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial.
- Fortalecer los procesos de los canales de primer contacto del Ministerio con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.
- Establecer esquemas de seguimiento y evaluación de la respuesta de los canales de primer contacto que permitan medir el avance en la implementación y su impacto de cara a la ciudadanía.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	LINEAMIENTOS PARA LA MEDICIÓN EN LA ATENCIÓN DE CANALES DE PRIMER CONTACTO	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 15/03/2024	Código: G-A-SCD-09

## 1. Criterios de medición de calidad en la atención de canales

Con el objeto de medir el servicio del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en la atención de canales de primer contacto, se definen los criterios de medición, los cuales se presentan en la **Tabla 1**.

**Tabla 1.** Criterios de medición de calidad en la atención de los canales de primer contacto

N°	CRITERIO	OBJETO
1	Presentación agente centro de contacto	Establecer el uso estricto del guion de respuesta definido por la Entidad para la atención de canales de primer contacto.
2	Identificación y registro de datos de contacto del usuario y de la atención	Identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias del ciudadano.
3	Identificación asertiva de la solicitud del usuario	Determinar la capacidad del agente para identificar de forma asertiva la necesidad manifestada por el ciudadano.
4	Direccionamiento correcto de solicitudes de competencia de otras entidades.	Determinar el conocimiento del sector público del agente, para realizar un debido traslado de la solicitud del ciudadano al no ser competencia de Minambiente.
5	Tiempo de respuesta.	Medir la diligencia del agente para atender la solicitud del usuario que accede al canal de atención.
6	Respuesta a la solicitud	Identificar la habilidad del agente para dar resolución a la solicitud que formula el usuario que accede al canal de primer contacto.
7	Lenguaje claro y escritura adecuada.	Determinar la comunicación asertiva con el ciudadano, con el uso de lenguaje claro, gramática y ortografía correcta de los canales escritos.
8	Empatía con el ciudadano.	Determinar la capacidad del agente para abordar diferentes situaciones o estados de ánimo del usuario, garantizando altos estándares en el servicio.
9	Argumentos pertinentes para dar respuesta.	Medir la capacidad del agente para sustentar la respuesta suministrada al usuario, para evitar consultas similares por otros medios.
10	Encuesta de satisfacción	Determinar la realización de la oferta del instrumento de satisfacción del agente al finalizar la atención.


Fuente: UCGA, 2022

## 2. Criterios de calificación

Para estandarizar la calificación a los criterios presentados en la **Tabla 1**, el Ministerio establece los criterios de calificación para cada uno de los criterios definidos en la medición, la información se presenta en la **Tabla 2**.

**Tabla 2.** Criterios de calificación para la medición

N°	CRITERIO DE MEDICIÓN	Criterio de calificación	
1	Presentación agente centro de contacto	SI	El agente <u>aplica</u> el guion definido por el Ministerio
		NO	El agente <u>no aplica</u> el guion definido por el Ministerio
2	Identificación y registro de datos de contacto del usuario y de la atención	SI	El Agente del centro de contacto <u>registra la totalidad</u> de información del formulario definido por la Entidad
		NO	El Agente del centro de contacto <u>no registra la totalidad</u> de información del formulario definido por la Entidad
3	Identificación asertiva de la solicitud del usuario	SI	El agente <u>identifica</u> la necesidad del ciudadano en la solicitud.
		NO	El agente <u>no identifica</u> la necesidad del ciudadano en la solicitud.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	LINEAMIENTOS PARA LA MEDICIÓN EN LA ATENCIÓN DE CANALES DE PRIMER CONTACTO	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 15/03/2024	Código: G-A-SCD-09

N°	CRITERIO DE MEDICIÓN	Criterio de calificación	
	Respuesta a la solicitud		El agente <u>responde</u> la PQRSD.
			El agente <u>no responde</u> la solicitud.
4	Identificación de datos de contacto del usuario	SI	El agente logra identificar de manera correcta al ciudadano logrando una comunicación asertiva.
		NO	El agente no logra identificar de manera correcta al ciudadano lo cual le impide comunicarse de manera precisa.
5	Direccionamiento correcto de solicitudes de competencia de otras entidades.	SI	Al no ser la solicitud competencia de MinAmbiente el agente <u>identifica y direcciona de manera correcta</u> al ciudadano dando la información de la entidad responsable de gestionar.
		NO	Al no ser la solicitud competencia de MinAmbiente el agente <u>no identifica y direcciona de manera correcta</u> al ciudadano dando la información de la entidad responsable de gestionar.
6	Tiempo de respuesta.	SI	El agente <u>responde en tiempo oportuno</u> la solicitud del usuario.
		NO	El agente <u>no responde en tiempo oportuno</u> la solicitud del usuario.
7	Lenguaje claro y escritura adecuada.	SI	El agente <u>responde de manera clara y precisa</u> ; de la misma manera <u>utiliza gramática y ortografía</u> en la conversación con el ciudadano.
		NO	El agente <u>responde con un lenguaje que no es claro, no usa de forma correcta</u> la gramática y presenta errores de ortografía.
8	Empatía con el ciudadano.	SI	El agente <u>tiene la capacidad</u> para abordar diferentes situaciones o estados de ánimo del usuario, garantizando altos estándares en el servicio.
		NO	El agente <u>no tiene la capacidad</u> para abordar diferentes situaciones o estados de ánimo del usuario, garantizando altos estándares en el servicio.
9	Argumentos pertinentes para dar respuesta.	SI	El agente <u>argumenta</u> la respuesta dada al ciudadano para que esta sea entendible.
		NO	El agente <u>no argumenta</u> la respuesta dada al ciudadano para que esta sea entendible.
10	Encuesta de satisfacción	SI	El agente <u>aplica</u> la encuesta de satisfacción al ciudadano.
		NO	El agente <u>no aplica</u> la encuesta de satisfacción al ciudadano.

Fuente: UCGA, 2022

### 3. Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra para realizar la medición de la atención de los canales de primer contacto se determina conforme al volumen gestionado en la vigencia 2022, a partir de las cifras se define el tamaño de la muestra para cada uno de los canales de atención de primer contacto, la **Tabla 3** presenta la información.

**Tabla 3.** Determinación del tamaño de la muestra de los canales de atención

N°	Canal de atención	Tamaño de la muestra
1	Telefónico	20
2	Conmutador	20
3	Presencial	10
4	Chat web	30
5	WhatsApp	30

Fuente: UCGA, 2022



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	LINEAMIENTOS PARA LA MEDICIÓN EN LA ATENCIÓN DE CANALES DE PRIMER CONTACTO	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 15/03/2024	Código: G-A-SCD-09

#### 4. Determinación de la muestra

Con la intención de realizar una muestra fuera de intereses particulares, garantizando la transparencia de la metodología con la cual se deben elegir las interacciones con los usuarios que acceden a los canales de atención, la UCGA decide implementar La función “ALEATORIO.ENTRE en Excel”, la cual devuelve un número aleatorio que se encuentra entre un límite inferior, siempre será uno (1) y un límite superior que corresponde al total de registros de atención gestionados en cada uno de los canales, proporcionando un número entero elegido completamente al azar. (NOTA: para inmovilizar la función se deberá antes de confirmar la formula, digitar F9 sobre la celda, de esta forma se evita que se calcule nuevamente el valor con cada cálculo de la hoja.

#### 5. Frecuencia de medición

Con el objeto de aplicar acciones oportunas que mitiguen situaciones subestándares en la atención de los canales de primer contacto por parte de los agentes del centro de contacto, la UCGA realiza la aplicación quincenal de la medición en la atención de canales de primer contacto.

#### 6. Instrumento de medición

Para la aplicación de la metodología, la UCGA documenta el formato denominado “Formato de medición en la atención de canales de primer contacto”, el cual se encuentra registrado en MADSIG para uso y consulta.

#### 7. Presentación de resultados

A partir de los resultados obtenidos el profesional a cargo de la medición prepara la presentación de los resultados obtenidos para ser incluidos en el informe de gestión bimestral que presenta la UCGA.

#### 8. Planes de acción

Conforme a los resultados obtenidos, se deben realizar acciones tendientes a fortalecer la competencia de los agentes del centro de contacto, de ser requerido se articula con las direcciones técnicas del Ministerio, con capacitaciones en temas del sector ambiente y desarrollo sostenible y con el Grupo de Talento Humano se establecen temáticas de interés para ser incluidos en el Plan Institucional de Capacitación - PIC.

Abstract geometric lines in the top left corner, consisting of several overlapping, irregular polygons and lines in a light beige color.

# PROTOSCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Iván Ortega Salazar

# INTRODUCCIÓN Y CONCEPTOS FUNDAMENTALES

## ¿Qué es la Atención al Ciudadano?

- Definición: Conjunto de estrategias, procesos y actividades diseñadas para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos cuando interactúan con entidades públicas o privadas que prestan servicios públicos.
- Importancia: La atención al ciudadano es una obligación del Estado consagrada en el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia y constituye un pilar fundamental del

TRANSPARENCIA  
Y ACCESO A LA  
INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

CALIDAD EN EL  
SERVICIO

RESPECTO Y DIGNIDAD

EFICIENCIA  
Y EFICACIA

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## PRINCIPIOS BÁSICOS DEL SERVICIO AL CIUDADANO

# CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE CALIDAD

## Cualidades Esenciales del Servidor Público

- Alegría: Demostrar gusto y satisfacción por realizar la labor
- Organización: Mantener información y datos organizados para respuestas rápidas y efectivas
- Adaptabilidad: Ajustarse a las particularidades de cada ciudadano
- Capacidad de escucha: Practicar la escucha activa
- Minuciosidad: Conocimiento detallado de productos, servicios y procesos

## Actitud Positiva en el Servicio

- Disposición optimista y proactiva
- Pensamientos positivos ante situaciones adversas
- Mente abierta que genere sinergia y empatía
- Trabajo en equipo
- Reconocimiento del valor que representan los ciudadanos





# TIPOLOGÍA DE CIUDADANOS Y ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN

## **Clasificación de Ciudadanos Según su Comportamiento:**

- Ciudadano amable: Cordial y colaborador
- Ciudadano arrogante: Cree tener toda la información
- Ciudadano polémico: Todo lo discute
- Ciudadano dubitativo: Se le dificulta tomar decisiones
- Ciudadano meticuloso: Detalla y revisa todo
- Ciudadano apresurado: Con mucha prisa
- Ciudadano reservado: Callado y poco expresivo

## **Estrategias de Abordaje Asertivo:**

- Escucha activa: Atención completa al ciudadano
- Comunicación asertiva: Clara, respetuosa y sin tecnicismos
- Empatía: Ponerse en el lugar del ciudadano
- Paciencia: Mantener la calma en situaciones difíciles
- Flexibilidad: Adaptarse a diferentes personalidades

# CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## ATENCIÓN PRESENCIAL

### Protocolo básico:

Saludo cordial: "Buenos días, bienvenido a [Entidad], mi nombre es..."

Contacto visual: Mantener siempre contacto visual

Registro de información: Recopilar datos necesarios del ciudadano

Identificación de la solicitud: Escuchar y comprender la necesidad

Gestión de la solicitud: Direccionar adecuadamente según competencia

Despedida profesional: Verificar satisfacción y despedir cordialmente

## ATENCIÓN TELEFÓNICA

### Elementos clave:

- Responder máximo en el tercer timbre
- Identificarse claramente
- Mantener tono de voz cordial y profesional
- Escuchar atentamente sin interrumpir
- Confirmar comprensión de la solicitud

## ATENCIÓN VIRTUAL (CHAT, WHATSAPP, CORREO)

### Características:

- Respuesta oportuna y clara
- Uso de lenguaje formal pero accesible
- Seguimiento de protocolos establecidos
- Direccionamiento adecuado de consultas

## CORRESPONDENCIA Y VENTANILLA

### Proceso:

- Recepción organizada de documentos
- Radicación oportuna
- Información clara sobre tiempos de respuesta
- Seguimiento a solicitudes

# MOMENTOS DE VERDAD EN LA ATENCIÓN

## Definición

Instantes suficientes para que los ciudadanos construyan una imagen de la entidad basada en la experiencia vivida.

## Tipos de Momentos de Verdad:

1. Momentos brillantes: Experiencia positiva que supera expectativas
2. Momentos críticos: Experiencias negativas que generan insatisfacción

## Factores que Influyen:

- Infraestructura y ambiente físico
- Competencia del personal
- Tiempo de respuesta
- Calidad de la información brindada
- Actitud del servidor público

# COMUNICACIÓN EFECTIVA

## TIPOS DE COMUNICACIÓN:

- Verbal: Oral y escrita
- No verbal: Gestos, postura, contacto visual
- Paraverbal: Tono, timbre, velocidad de voz

## PRINCIPIOS DE COMUNICACIÓN VERBAL:

- Sencillez: Lenguaje accesible y comprensible
- Claridad: Definir términos técnicos cuando sea necesario
- Brevedad: Comunicación concreta y concisa
- Cortesía: Respeto y cordialidad permanente

## ESCUCHA ACTIVA:

- Atención completa al interlocutor
- Evitar interrupciones
- Confirmar comprensión
- Mostrar interés genuino



# GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

## **CLASIFICACIÓN DE PQRS:**

PETICIÓN: SOLICITUD DE INFORMACIÓN O SERVICIO

QUEJA: MANIFESTACIÓN DE INCONFORMIDAD

RECLAMO: EXPRESIÓN DE RECHAZO TOTAL

SUGERENCIA: PROPUESTA DE MEJORA

DENUNCIA: REPORTE DE IRREGULARIDADES

## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN:**

1. RECEPCIÓN: ESCUCHAR CON ATENCIÓN Y RESPETO

2. REGISTRO: DOCUMENTAR ADECUADAMENTE LA SOLICITUD

3. ANÁLISIS: EVALUAR COMPETENCIA Y VIABILIDAD

4. GESTIÓN: DIRECCIONAR A ÁREA COMPETENTE

5. SEGUIMIENTO: MONITOREAR PROGRESO DE LA RESPUESTA

6. RESPUESTA: COMUNICAR RESULTADO DE MANERA OPORTUNA

## PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA:

- MÁXIMA PUBLICIDAD:  
PRESUNCIÓN DE QUE TODA  
INFORMACIÓN ES PÚBLICA
- DIVULGACIÓN PROACTIVA:  
PUBLICAR INFORMACIÓN SIN QUE  
SEA SOLICITADA
- ACCESIBILIDAD: INFORMACIÓN  
DISPONIBLE EN FORMATOS  
COMPENSIBLES
- GRATUIDAD: ACCESO SIN COSTO  
PARA EL CIUDADANO

## INFORMACIÓN MÍNIMA OBLIGATORIA:

- MECANISMOS DE CONTACTO
- ESTRUCTURA ORGÁNICA
- PRESUPUESTO Y CONTRATACIÓN
- PLANES Y PROGRAMAS
- NORMATIVIDAD APLICABLE
- TRÁMITES Y SERVICIOS

# TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

## INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL SERVICIO

### COMPONENTES CLAVE:

- Autoconciencia: Reconocer propias emociones
- Autocontrol: Manejar impulsos y reacciones
- Automotivación: Pasión por el servicio
- Empatía: Comprender emociones ajenas
- Habilidades sociales: Construir relaciones positivas

### APLICACIÓN PRÁCTICA:

- Mantener calma en situaciones tensas
- Responder asertivamente a críticas
- Generar ambiente de confianza
- Adaptarse a diferentes personalidades

# MEJORA CONTINUA Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

## Herramientas de Medición:

- Encuestas de satisfacción
- Buzón de sugerencias
- Seguimiento a PQRSD
- Indicadores de gestión
- Retroalimentación directa

## Acciones de Mejora:

- Correctivas: Para evitar repetición de problemas
- Preventivas: Para anticipar dificultades
- Mejora continua: Búsqueda constante de excelencia

## Indicadores Clave (KPIs):

- Tiempo promedio de respuesta
- Nivel de satisfacción del ciudadano
- Número de quejas vs. felicitaciones
- Resolución en primera llamada
- Efectividad en la gestión



A series of thin, light brown lines forming various overlapping triangles and polygons in the top-left corner of the slide.

## CONSIDERACIONES ESPECIALES

### ATENCIÓN A POBLACIONES VULNERABLES:

- Personas con discapacidad
- Adultos mayores
- Niños, niñas y adolescentes
- Grupos étnicos
- Víctimas del conflicto

### PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:

- Cumplimiento de Ley 1581 de 2012
- Autorización para tratamiento de datos
- Políticas de privacidad claras
- Seguridad en el manejo de información



# MUCHAS GRACIAS

Iván Ortega Salazar

Tecnologo en Gestion Logistica

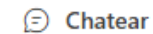

Especializacion en Diseño e Implementación de  
Estudios de Mercado

3163265290

## Evento Asistente para programación

      Aceptado       Programando sondeo  ...

## Capacitación Relacionamiento con la Ciudadanía

 Mar 16/09/2025, de 16:00 a 17:00 Reunión de Microsoft Teams Estimados compañeros Por medio del presente, me permito enviar esta citación con el animo de poder compartir un espacio en el cual podamos fortalecernos en la atención que... [Mostrar más](#)

### Resumen de la reunión



#### Archivos



Transcripción



Lista de asistenc...



### Información práctica para la reunión

Esta es la información que puede resultar relevante para este evento. Los demás asistentes solo verán el contenido al que tengan acceso.

#### Archivos



Alejandra Guadalupe Galvis Quij...  
Modificado a las 16/09/2025



Lista de  
asistencia\_Capacitación.xlsx



Ivan Dario Ortega Salazar  
Enviado a las 16/09/2025



PROTOCOLOS DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO-

### Seguimiento

#### Organizador



Alexander Figueroa Mald...  
Enviado el Martes, 09/09/2025 a  
las 9:30

#### Asistentes

Su respuesta fue "Aceptar"

✓ Aceptado: 5



Valentina Vergara Ferna...  
Obligatorio



Kelly Johana Barrios Cas...  
Obligatorio



Diana Carolina Avila Mo...  
Obligatorio



Ivan Dario Ortega Salazar  
Obligatorio




Andrea Liliana Carrillo C...  
Obligatorio

✓ Sin respuesta: 7



Jesus Alexander Garcia ...  
Obligatorio

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		LISTADO DE ASISTENTES						
		Proceso: Administración del Sistema Integrado de Gestión						
Versión: 11		Vigencia: 10/07/2024				Código: F-E-SIG-05		
REUNIÓN INTERNA								
Lugar: Virtual		Fecha: 16 de septiembre de 2025		Hora de inicio: 4:00 pm		Hora finalización: 5:00 pm		
Tema: Capacitación Relacionamento con la Ciudadanía		Preside: Ivan Dario Ortega		Equipo acompañante: UCGA				
<p>En calidad de titular de los datos personales (quien diligencia este formato), manifiesto que he sido informado y que conozco mis derechos frente al tratamiento de los datos personales (recolección, actualización, modificación, rectificación, eliminación, supresión o revocatoria de la autorización). Los datos requeridos por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, tienen como objetivo la caracterización de usuarios y grupos de interés en cumplimiento de la ejecución de las actividades propias de la Entidad, los cuales serán conservados o almacenados durante lo corrido del Plan Nacional de Desarrollo en el cual se recolectaron y finalmente serán destruidos o eliminados. En tal sentido manifiesto de forma inequívoca y voluntaria que autorizo el tratamiento de los datos personales para la finalidad informada.</p> <p>Los datos personales serán tratados de acuerdo con la política de protección de datos personales establecida por la entidad la cual podrá ser consultada a través del SomoSIG en el documento con código "DS-E-GET-01" o en el enlace <a href="https://www.minambiente.gov.co/politica-de-proteccion-de-datos-personales/">https://www.minambiente.gov.co/politica-de-proteccion-de-datos-personales/</a> de conformidad con lo definido por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013.</p>								
N°	NOMBRE	ENTIDAD / DEPENDENCIA	CARGO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	ASISTENCIA		FIRMA
						PRESENCIAL	VIRTUAL	
1	Alejandra Guadalupe Galvis Quijano	Ambiente / UCGA	contratista	1377	<a href="mailto:aggalvis@minambiente.gov.co">aggalvis@minambiente.gov.co</a>		x	<i>Alejandra Galvis</i>
2	Iván Darío Ortega Salazar	Ambiente / UCGA	CONTRATISTA	1196	<a href="mailto:idortega@minambiente.gov.co">idortega@minambiente.gov.co</a>		x	<i>Ivan Ortega Salazar</i>
3	Andrea Liliana Carrillo Coronado	Ambiente / UCGA	Profesional Especializado	1002	<a href="mailto:alcarrillocoronado@minambiente.gov.co">alcarrillocoronado@minambiente.gov.co</a>		x	<i>Andrea Carrillo</i>
4	YEFERT SAUL AVILA CUADROS	Ambiente / UCGA	CONTRATISTA	1379	<a href="mailto:YSAVILAC@">YSAVILAC@</a>		x	YSAVILAC
5	Valentina Vergara Fernandez	Ambiente / UCGA	CONTRATISTA	1016	<a href="mailto:vvergara@minambiente.gov.co">vvergara@minambiente.gov.co</a>		x	Valentina Vergara
6	Jesús Alexander García Peña	Ambiente / UCGA	CONTRATISTA	1377	<a href="mailto:jagarciap@minambiente.gov.co">jagarciap@minambiente.gov.co</a>		x	<i>Jesús A. García P.</i>
7	Jonathan Steven Cortes Rodriguez	Ambiente / UCGA	contratista	1021	<a href="mailto:jscortes@minambiente.gov.co">jscortes@minambiente.gov.co</a>		x	<i>Jonathan Cortes</i>
8	Kelly Barrios casadiego	Ambiente / UCGA	Contratista	0	<a href="mailto:Kbarrios@minambiente.gov.co">Kbarrios@minambiente.gov.co</a>		x	<i>Kelly Barrios Casadiego</i>
9	Angie Paola Arrieta	Ambiente / UCGA	CONTRATISTA	0	<a href="mailto:aparrieta@minambiente.gov.co">aparrieta@minambiente.gov.co</a>		x	Angie AC

Abstract geometric lines in the top left corner, consisting of several thin, light brown lines that intersect to form various polygons and shapes, creating a modern, architectural feel.

# PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Iván Ortega Salazar

# INTRODUCCIÓN Y CONCEPTOS FUNDAMENTALES

## ¿Qué es la Atención al Ciudadano?

- Definición: Conjunto de estrategias, procesos y actividades diseñadas para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos cuando interactúan con entidades públicas o privadas que prestan servicios públicos.
- Importancia: La atención al ciudadano es una obligación del Estado consagrada en el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia y constituye un pilar fundamental del

TRANSPARENCIA  
Y ACCESO A LA  
INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

CALIDAD EN EL  
SERVICIO

RESPECTO Y DIGNIDAD

EFICIENCIA  
Y EFICACIA

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## PRINCIPIOS BÁSICOS DEL SERVICIO AL CIUDADANO

# CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE CALIDAD

## Cualidades Esenciales del Servidor Público

- Alegría: Demostrar gusto y satisfacción por realizar la labor
- Organización: Mantener información y datos organizados para respuestas rápidas y efectivas
- Adaptabilidad: Ajustarse a las particularidades de cada ciudadano
- Capacidad de escucha: Practicar la escucha activa
- Minuciosidad: Conocimiento detallado de productos, servicios y procesos

## Actitud Positiva en el Servicio

- Disposición optimista y proactiva
- Pensamientos positivos ante situaciones adversas
- Mente abierta que genere sinergia y empatía
- Trabajo en equipo
- Reconocimiento del valor que representan los ciudadanos





# TIPOLOGÍA DE CIUDADANOS Y ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN

## **Clasificación de Ciudadanos Según su Comportamiento:**

- Ciudadano amable: Cordial y colaborador
- Ciudadano arrogante: Cree tener toda la información
- Ciudadano polémico: Todo lo discute
- Ciudadano dubitativo: Se le dificulta tomar decisiones
- Ciudadano meticuloso: Detalla y revisa todo
- Ciudadano apresurado: Con mucha prisa
- Ciudadano reservado: Callado y poco expresivo

## **Estrategias de Abordaje Asertivo:**

- Escucha activa: Atención completa al ciudadano
- Comunicación asertiva: Clara, respetuosa y sin tecnicismos
- Empatía: Ponerse en el lugar del ciudadano
- Paciencia: Mantener la calma en situaciones difíciles
- Flexibilidad: Adaptarse a diferentes personalidades

# CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## ATENCIÓN PRESENCIAL

### Protocolo básico:

Saludo cordial: "Buenos días, bienvenido a [Entidad], mi nombre es..."

Contacto visual: Mantener siempre contacto visual

Registro de información: Recopilar datos necesarios del ciudadano

Identificación de la solicitud: Escuchar y comprender la necesidad

Gestión de la solicitud: Direccionar adecuadamente según competencia

Despedida profesional: Verificar satisfacción y despedir cordialmente

## ATENCIÓN TELEFÓNICA

### Elementos clave:

- Responder máximo en el tercer timbre
- Identificarse claramente
- Mantener tono de voz cordial y profesional
- Escuchar atentamente sin interrumpir
- Confirmar comprensión de la solicitud

## ATENCIÓN VIRTUAL (CHAT, WHATSAPP, CORREO)

### Características:

- Respuesta oportuna y clara
- Uso de lenguaje formal pero accesible
- Seguimiento de protocolos establecidos
- Direccionamiento adecuado de consultas

## CORRESPONDENCIA Y VENTANILLA

### Proceso:

- Recepción organizada de documentos
- Radicación oportuna
- Información clara sobre tiempos de respuesta
- Seguimiento a solicitudes

# MOMENTOS DE VERDAD EN LA ATENCIÓN

## Definición

Instantes suficientes para que los ciudadanos construyan una imagen de la entidad basada en la experiencia vivida.

## Tipos de Momentos de Verdad:

1. Momentos brillantes: Experiencia positiva que supera expectativas
2. Momentos críticos: Experiencias negativas que generan insatisfacción

## Factores que Influyen:

- Infraestructura y ambiente físico
- Competencia del personal
- Tiempo de respuesta
- Calidad de la información brindada
- Actitud del servidor público

# COMUNICACIÓN EFECTIVA

## TIPOS DE COMUNICACIÓN:

- Verbal: Oral y escrita
- No verbal: Gestos, postura, contacto visual
- Paraverbal: Tono, timbre, velocidad de voz

## PRINCIPIOS DE COMUNICACIÓN VERBAL:

- Sencillez: Lenguaje accesible y comprensible
- Claridad: Definir términos técnicos cuando sea necesario
- Brevedad: Comunicación concreta y concisa
- Cortesía: Respeto y cordialidad permanente

## ESCUCHA ACTIVA:

- Atención completa al interlocutor
- Evitar interrupciones
- Confirmar comprensión
- Mostrar interés genuino



# GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

## **CLASIFICACIÓN DE PQRSD:**

PETICIÓN: SOLICITUD DE INFORMACIÓN O SERVICIO

QUEJA: MANIFESTACIÓN DE INCONFORMIDAD

RECLAMO: EXPRESIÓN DE RECHAZO TOTAL

SUGERENCIA: PROPUESTA DE MEJORA

DENUNCIA: REPORTE DE IRREGULARIDADES

## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN:**

1. RECEPCIÓN: ESCUCHAR CON ATENCIÓN Y RESPETO

2. REGISTRO: DOCUMENTAR ADECUADAMENTE LA SOLICITUD

3. ANÁLISIS: EVALUAR COMPETENCIA Y VIABILIDAD

4. GESTIÓN: DIRECCIONAR A ÁREA COMPETENTE

5. SEGUIMIENTO: MONITOREAR PROGRESO DE LA RESPUESTA

6. RESPUESTA: COMUNICAR RESULTADO DE MANERA OPORTUNA

## PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA:

- MÁXIMA PUBLICIDAD:  
PRESUNCIÓN DE QUE TODA  
INFORMACIÓN ES PÚBLICA
- DIVULGACIÓN PROACTIVA:  
PUBLICAR INFORMACIÓN SIN QUE  
SEA SOLICITADA
- ACCESIBILIDAD: INFORMACIÓN  
DISPONIBLE EN FORMATOS  
COMPENSIBLES
- GRATUIDAD: ACCESO SIN COSTO  
PARA EL CIUDADANO

## INFORMACIÓN MÍNIMA OBLIGATORIA:

- MECANISMOS DE CONTACTO
- ESTRUCTURA ORGÁNICA
- PRESUPUESTO Y CONTRATACIÓN
- PLANES Y PROGRAMAS
- NORMATIVIDAD APLICABLE
- TRÁMITES Y SERVICIOS

# TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

## INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL SERVICIO

### COMPONENTES CLAVE:

- Autoconciencia: Reconocer propias emociones
- Autocontrol: Manejar impulsos y reacciones
- Automotivación: Pasión por el servicio
- Empatía: Comprender emociones ajenas
- Habilidades sociales: Construir relaciones positivas

### APLICACIÓN PRÁCTICA:

- Mantener calma en situaciones tensas
- Responder asertivamente a críticas
- Generar ambiente de confianza
- Adaptarse a diferentes personalidades

# MEJORA CONTINUA Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

## Herramientas de Medición:

- Encuestas de satisfacción
- Buzón de sugerencias
- Seguimiento a PQRSD
- Indicadores de gestión
- Retroalimentación directa

## Acciones de Mejora:

- Correctivas: Para evitar repetición de problemas
- Preventivas: Para anticipar dificultades
- Mejora continua: Búsqueda constante de excelencia

## Indicadores Clave (KPIs):

- Tiempo promedio de respuesta
- Nivel de satisfacción del ciudadano
- Número de quejas vs. felicitaciones
- Resolución en primera llamada
- Efectividad en la gestión





# CRITERIOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS CANALES DE PRIMER CONTACTO

**PRESENTACIÓN AGENTE CENTRO DE CONTACTO** ESTABLECER EL USO ESTRICTO DEL GUION DE RESPUESTA DEFINIDO POR LA ENTIDAD PARA LA ATENCIÓN DE CANALES DE PRIMER CONTACTO.

**IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO DE DATOS DE CONTACTO DEL USUARIO Y DE LA ATENCIÓN** IDENTIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS, NECESIDADES, INTERESES, EXPECTATIVAS Y PREFERENCIAS DEL CIUDADANO.

**IDENTIFICACIÓN ASERTIVA DE LA SOLICITUD DEL USUARIO** DETERMINAR LA CAPACIDAD DEL AGENTE PARA IDENTIFICAR DE FORMA ASERTIVA LA NECESIDAD MANIFESTADA POR EL CIUDADANO.

**DIRECCIONAMIENTO CORRECTO DE SOLICITUDES DE COMPETENCIA DE OTRAS ENTIDADES.** DETERMINAR EL CONOCIMIENTO DEL SECTOR PÚBLICO DEL AGENTE, PARA REALIZAR UN DEBIDO TRASLADO DE LA SOLICITUD DEL CIUDADANO AL NO SER COMPETENCIA DE MINAMBIENTE.

**TIEMPO DE RESPUESTA.** MEDIR LA DILIGENCIA DEL AGENTE PARA ATENDER LA SOLICITUD DEL USUARIO QUE ACCEDE AL CANAL DE ATENCIÓN.

**RESPUESTA A LA SOLICITUD** IDENTIFICAR LA HABILIDAD DEL AGENTE PARA DAR RESOLUCIÓN A LA SOLICITUD QUE FORMULA EL USUARIO QUE ACCEDE AL CANAL DE PRIMER CONTACTO.

**LENGUAJE CLARO Y ESCRITURA ADECUADA.** DETERMINAR LA COMUNICACIÓN ASERTIVA CON EL CIUDADANO, CON EL USO DE LENGUAJE CLARO, GRAMÁTICA Y ORTOGRAFÍA CORRECTA DE LOS CANALES ESCRITOS.

**EMPATÍA CON EL CIUDADANO.** DETERMINAR LA CAPACIDAD DEL AGENTE PARA ABORDAR DIFERENTES SITUACIONES O ESTADOS DE ÁNIMO DEL USUARIO, GARANTIZANDO ALTOS ESTÁNDARES EN EL SERVICIO.

**ARGUMENTOS PERTINENTES PARA DAR RESPUESTA.** MEDIR LA CAPACIDAD DEL AGENTE PARA SUSTENTAR LA RESPUESTA SUMINISTRADA AL USUARIO, PARA EVITAR CONSULTAS SIMILARES POR OTROS MEDIOS.

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN** DETERMINAR LA REALIZACIÓN DE LA OFERTA DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL AGENTE



## CONSIDERACIONES ESPECIALES

### ATENCIÓN A POBLACIONES VULNERABLES:

- Personas con discapacidad
- Adultos mayores
- Niños, niñas y adolescentes
- Grupos étnicos
- Víctimas del conflicto

### PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:

- Cumplimiento de Ley 1581 de 2012
- Autorización para tratamiento de datos
- Políticas de privacidad claras
- Seguridad en el manejo de información



# MUCHAS GRACIAS

Iván Ortega Salazar

Tecnólogo en Gestión Logística

Especialización en Diseño e Implementación de  
Estudios de Mercado

3163265290