



Ambiente

Atención Presencial al Usuario

Primer contacto



- •Trato amable y respetuoso
- •Escucha activa para entender la solicitud
- •Información clara y sencilla

- •Saludar cordialmente al usuario
- •Escuchar sin interrumpir
- •Identificar la necesidad o motivo de la visita

Tipo de solicitud

- • Solicitud general
- • Usuario con cita
- • Usuario que viene a notificarse

Verificación de competencia

✗ Si NO es competencia → Orientar al usuario

Dar entidad competente, dirección y teléfono

Explicar que el Ministerio realiza un traslado por competencia si insiste

Radicar la solicitud si el usuario mantiene la insistencia

✓ Si es competencia del Ministerio → Continuar atención

Gestión interna

- *Contactar al área o profesional responsable*
- *Verificar cita o notificación*
- *Confirmar información antes de dar respuesta al usuario*

Usuarios con cita o notificación

- *Verificar con la dependencia correspondiente la programación*
- *Gestionar el ingreso enviando correo a:*
 - *seguridadmads@minambiente.gov.co*
 - *Copia a: meperez@minambiente.gov.co*
- *Incluir: nombre, cédula, teléfono, correo, motivo de la visita y dependencia*

Comunicación con el usuario

- *Explicar la información y pasos a seguir*
- *Confirmar que el usuario comprendió*
- *Indicar alternativas si no se puede atender de inmediato*

Cierre de la atención

- *Asegurarse de que el usuario se retire con información completa*
 - *Brindar contacto de seguimiento: PQRS, teléfonos o correos*
 - *Radicar cualquier solicitud pendiente*
- 💡 *Tip: Un cierre claro genera confianza y satisfacción en el usuario.*

Gracias





Ambiente