1. **OBJETIVO:**

Dar repuesta de manera oportuna y objetiva a las peticiones reiteradas por parte del Ciudadano y/o usuario cuando no han recibido respuesta de fondo, ya sea a través de quejas, reclamos, consultas, sugerencias, solicitud de Información, Derechos de Petición, entre otros, a su vez garantizarles un servicio de calidad por parte de los agentes de servicio.

1. **ALCANCE:**

Este procedimiento aplica a todos los procesos de la SDA, para dar una respuesta de fondo a la petición del usuario y a la gestión del Defensor del Ciudadano, con el fin de garantizar la solución al requerimiento del usuario.

1. **INSUMOS:**

• Petición reiterada del usuario de forma física con número de radicado anterior.

• Petición reiterada del usuario por medio del correo institucional (defensordelciudadano@ambientebogotá.gov.co) con número de radicado anterior.

1. **PRODUCTOS:**

• Comunicaciones internas y externas

• Respuesta de la petición por medio de correo electrónico.

• Comunicación externa resolviendo petición reiterada

• Informe del Defensor de Ciudadano.

• Informe a los Entes de Control y Vigilancia, cuando estos lo requieran.

1. **NORMATIVIDAD:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **Norma (número y fecha)** | **Descripción** |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | [Ley 1437 de 2011](http://172.22.1.31/Isolucionsda/BancoConocimientoSDA/3/343FC882-C019-47B9-AD44-64CC5AD344E3/343FC882-C019-47B9-AD44-64CC5AD344E3.asp?IdArticulo=6483)  |

 | Por la cual se expide el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 5°, 6°, 7°, 8° y 13° |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | [Decreto Distrital No. 109 de 2009](http://172.22.1.31/Isolucionsda/BancoConocimientoSDA/5/5952548B-55FA-4316-B06E-98BCE5D6E40A/5952548B-55FA-4316-B06E-98BCE5D6E40A.asp?IdArticulo=6274) |

 | Por el cual se modifica la estructura de la Secretaría Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | [Decreto Distrital No. 371 de 2010](http://172.22.1.31/Isolucionsda/BancoConocimientoSDA/2/2A55D175-EE8D-4E90-9936-A855FC031F1D/2A55D175-EE8D-4E90-9936-A855FC031F1D.asp?IdArticulo=3079) |

 | "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". (Especialmente Art.3º) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | [Decreto Nacional No. 2693 de 2012 (Derogado por el art. 14º Decreto Nacional No. 2573 de 2014)](http://172.22.1.31/Isolucionsda/BancoConocimientoSDA/7/7BF0C60F-57EC-4159-A50E-886308E5E054/7BF0C60F-57EC-4159-A50E-886308E5E054.asp?IdArticulo=6419) |

 | Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Lí­nea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones. |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | [Decreto Distrital No. 392 de 2015](http://172.22.1.31/Isolucionsda/BancoConocimientoSDA/D/D92D103E-3647-4439-89F7-08FB9B6728A6/D92D103E-3647-4439-89F7-08FB9B6728A6.asp?IdArticulo=9860) |

 | Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones. |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | [Resolución SDA No.3095 de 2011 (Derogada por la resolución SDA No. 772 de 2016)](http://172.22.1.31/Isolucionsda/BancoConocimientoSDA/3/34B427AF-3B9F-4AE3-8F71-30DD9423BC7E/34B427AF-3B9F-4AE3-8F71-30DD9423BC7E.asp?IdArticulo=6539)  |

 | Por la cual se designa el (la) Defensor(a) del ciudadano(a) de la Secretaria Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones (Derogada por la resolución 772 de 2016) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | [Resolución SDA No. 1226 de 2012](http://172.22.1.31/Isolucionsda/BancoConocimientoSDA/F/F70C8ED7-C9A9-461F-B0E8-8E488DBBB390/F70C8ED7-C9A9-461F-B0E8-8E488DBBB390.asp?IdArticulo=9879) |

 | Por medio de la cual se modifica el Artículo 1 de la Resolución No. 3095 de 2011 “Por la cual se designa el (la) defensor (a) del ciudadano (a) de la Secretaría Distrital de Ambiente |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | [Resolución SDA No. 1246 de 2015](http://172.22.1.31/Isolucionsda/BancoConocimientoSDA/0/0A0743C4-F96C-408F-AED2-CA7ED8FDFFD4/0A0743C4-F96C-408F-AED2-CA7ED8FDFFD4.asp?IdArticulo=9878) |

 | Por medio de la cual se modifica la Resolución 1226 de 2012 de la Secretaría Distrital de Ambiente, se toman otras determinaciones |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | [Resolución SDA No. 772 de 2016](http://172.22.1.31/Isolucionsda/BancoConocimientoSDA/2/20CED337-DF11-4D33-B34A-47074E8AF2E3/20CED337-DF11-4D33-B34A-47074E8AF2E3.asp?IdArticulo=9937) |

 | Por la cual se adopta y reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Ambiente, se hace una delegación y se dictan otras disposiciones |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | [Directiva Secretaria General Alcaldía Mayor 003 de 2007](http://172.22.1.31/Isolucionsda/BancoConocimientoSDA/1/11514FEB-0ADD-4AA9-9CD8-B5AC974979C3/11514FEB-0ADD-4AA9-9CD8-B5AC974979C3.asp?IdArticulo=7908)  |

 | Establecimiento del Defensor del ciudadano en las entidades y organismos distritales (sin efectos por el art. 5º del Decreto Distrital No. 392 de 2015). |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | [Circular 051 de 2007](http://172.22.1.31/Isolucionsda/BancoConocimientoSDA/C/C74CFB20-6D68-47C8-B7DF-890894FFB6A8/C74CFB20-6D68-47C8-B7DF-890894FFB6A8.asp?IdArticulo=8136)  |

 | Divulgar la propuesta de un reglamento para implementar la figura del Defensor del Ciudadano en las entidades Defensor del Ciudadano en las entidades distritales (sin efectos por el art. 5º del Decreto Distrital No. 392 de 2015). |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | [Circular 16 de 2010](http://172.22.1.31/Isolucionsda/BancoConocimientoSDA/4/41E0A7BE-A1B4-4A1B-A366-29F518A69F07/41E0A7BE-A1B4-4A1B-A366-29F518A69F07.asp?IdArticulo=8135) |

 | Cumplimiento de la Directiva 003 y la Circular 51 de 2007 de la Secretaria General implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en las entidades distritales. (sin efectos por el art. 5º del Decreto Distrital No. 392 de 2015)  |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://172.22.1.31/Isolucionsda/g/vacio1x1.gif | [Circular 067 de 2010](http://172.22.1.31/Isolucionsda/BancoConocimientoSDA/2/2C6A1C91-91D9-414A-88E1-9EEB9BA299F6/2C6A1C91-91D9-414A-88E1-9EEB9BA299F6.asp?IdArticulo=8134)  |

 | Orientaciones para la designación del Defensor del Ciudadano en todas las entidades del Distrito Capital (Sin efectos por el art. 5º del Decreto Distrital No. 392 de 2015). |

 |
| **6. DEFINICIONES:**  |
|  |
|

|  |  |
| --- | --- |
|     [CIUDADANO - USUARIO](http://172.22.1.31/Isolucionsda/BancoConocimientoSDA/B/BFBDF76E-CC63-4E86-A314-6CDD3CE52148/BFBDF76E-CC63-4E86-A314-6CDD3CE52148.asp?Id_Articulo=11133)   |  |
|     [CORREO ELECTRÓNICO](http://172.22.1.31/Isolucionsda/BancoConocimientoSDA/B/BFBDF76E-CC63-4E86-A314-6CDD3CE52148/BFBDF76E-CC63-4E86-A314-6CDD3CE52148.asp?Id_Articulo=11133)   |  |
|     [DEFENSOR DEL CIUDADANO](http://172.22.1.31/Isolucionsda/BancoConocimientoSDA/B/BFBDF76E-CC63-4E86-A314-6CDD3CE52148/BFBDF76E-CC63-4E86-A314-6CDD3CE52148.asp?Id_Articulo=11133)   |  |
|     [FOREST](http://172.22.1.31/Isolucionsda/BancoConocimientoSDA/B/BFBDF76E-CC63-4E86-A314-6CDD3CE52148/BFBDF76E-CC63-4E86-A314-6CDD3CE52148.asp?Id_Articulo=11133)   |  |
|     [PUNTO DE ATENCIÓN AL USUARIO](http://172.22.1.31/Isolucionsda/BancoConocimientoSDA/B/BFBDF76E-CC63-4E86-A314-6CDD3CE52148/BFBDF76E-CC63-4E86-A314-6CDD3CE52148.asp?Id_Articulo=11133)   |  |
|     [PETICIÓN REITERADA](http://172.22.1.31/Isolucionsda/BancoConocimientoSDA/B/BFBDF76E-CC63-4E86-A314-6CDD3CE52148/BFBDF76E-CC63-4E86-A314-6CDD3CE52148.asp?Id_Articulo=11133)   |  |
| 1. **RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
|   | **Subsecretario General y de Control Disciplinario*** Administrar el sistema de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con las directrices impartidas por la Secretaría General de la Administración del Distrito, aplicando, los correctivos necesarios para garantizar con eficacia la atención oportuna y el debido proceso.
* Administrar y controlar el sistema de correspondencia de la Secretaría conforme con las disposiciones legales sobre la gestión documental y archivística.
* Garantizar el recurso humano para la operación del procedimiento.
 |
|   | **Profesional Universitario*** Implementar y adelantar la gestión necesaria para el cumplimiento del procedimiento de Servicio al Ciudadano y Correspondencia en la Secretaría Distrital de Ambiente.
* Orientar y realizar seguimiento a los canales de atención telefónico, virtual y presencial, según la demanda solicitada por la Secretaria Distrital de Ambiente
* Coordinar los espacios permanentes de entrenamiento que sean necesarios, en el marco del fortalecimiento de las capacidades de los servidores del grupo de atención, para un mejoramiento continuo del servicio.
* Realizar coordinación permanente de la guía de trámites y servicios y actualización en el SUIT, de acuerdo a los requerimientos y lineamientos emitidos desde el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
* Apoyar las solicitudes de las dependencias en lo relacionado con el procedimiento de servicio al ciudadano y/o usuario.
* Garantizar el seguimiento a la ejecución y cumplimiento de los indicadores formulados.
* Apoyar operativamente la actualización de trámites y servicios o desarrollar productos si se considera necesario o pertinente.
* Garantizar la confidencialidad, integridad, protección, manejo adecuado de la información y su trámite respectivo.
* Liderar que el Servicio en la Sala de Servicio a la Ciudadanía se preste en las condiciones establecidas cumpliendo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
* Liderar la implementación del modelo de servicio a la ciudadanía.
 |
|   |  |

 |

 **Defensor del Ciudadano** * Ser el vocero de los ciudadanos y ciudadanas o usuarios ante la Entidad para la protección de sus deberes y derechos.
* Agilizar con los diferentes procesos de manera objetiva las peticiones reiteradas de los ciudadanos y/o usuarios solo cuando no ha recibido respuesta de fondo.
* Resolver las controversias que se generen en las relaciones entre la Entidad y los Ciudadanos por los servicios que ésta presta.
* Solicitar a la Entidad y a los Ciudadanos y/o usuarios, la información que sea necesaria para la resolución de las solicitudes o peticiones que sean presentadas a su consideración.
* Presentar informe de la gestión que sean requeridos por los entes de control y/o Subsecretario General y de Control Disciplinario, director, subdirector, Jefe de Oficina
* Atender diligentemente las solicitudes que presentan al Defensor del Ciudadano, bien sea directamente o direccionándolas a las áreas y/o Servidores Públicos que tengan la autonomía para resolver las situaciones planteadas, indicando su prioridad, respuesta dentro del término establecido, y compromiso con la eficacia y eficiencia de las acciones definidas a fin de dar cumplimiento a las decisiones correspondientes.

**8. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:** * El Defensor del Ciudadano deberá realizar sus funciones con ética, resolviendo las solicitudes, quejas o no conformidades en el menor tiempo posible, garantizando un alto nivel de atención y de respuesta.
* Garantizar la atención de acuerdo con los horarios dispuestos por la SDA en la sala de Servicio a la Ciudadanía: 8:00 am a 5:00 pm
* Portar con sentido de pertenencia la dotación suministrada por la entidad una vez ingrese a la sala, puntos de atención y eventos institucionales.
* Llevar control y registro de las solicitudes al Defensor del Ciudadano.
* El Defensor del Ciudadano podrá realizar seguimientos y evaluación de la gestión y trámites con el fin de formular recomendaciones o sugerencias para el mejoramiento de la atención, de los trámites y servicios que presta la entidad, para lo cual podrá realizar visitas a los diferentes puntos de atención, reuniones con los Servidores Públicos vinculados a la SDA, en especial, los relacionados con la Servicio a la Ciudadanía a fin de buscar la eficacia y eficiencia en la prestación del servicio.
* Se divulgará a través de la página web de la entidad la información correspondiente al Defensor del Ciudadano, la cual se actualizará periódicamente, de conformidad con las exigencias legales vigentes.
* Las solicitudes al Defensor del Ciudadano se reciben personalmente con radicado en cualquiera de los puntos de servicio a la ciudadanía y por el correo institucional remitiendo radicado.
* Remitir respuesta a la petición por medio electrónico o físico con sus respectivos anexos sin importar el medio en que se radico la petición.
* El tiempo de consolidación para dar trámite a la respuesta y entrega de la misma al defensor del ciudadano por parte del proceso competente es de 10 días hábiles.
* Para tramitar las solicitudes se requiere que el formato 126PG02-PR10-F1 "Solicitud al defensor del ciudadano", se encuentre totalmente diligenciado.
* Es responsabilidad de los servidores y empleados públicos, así como de los contratistas que prestan sus servicios, aplicar las normas archivísticas establecidas por la entidad y por las entidades que reglamentan la materia.
* Los funcionarios y contratistas de la SDA deben realizar su trabajo diario con compromiso, ética y comportamientos socialmente responsables, otorgándole la importancia que merece tanto al usuario interno como externo y estableciendo una comunicación permanente de doble vía, con los grupos de interés y otros públicos.
	+ 1. **ANEXOS**

**Anexos:** [126PG02-PR10-F-1 Solicitud al defensor del ciudadano](http://172.22.1.31/Isolucionsda/FrameSetArticulo.asp?Pagina=BancoConocimientoSDA/8/834551A1-1364-4FCF-8E8F-DF8361FC2E48/834551A1-1364-4FCF-8E8F-DF8361FC2E48.asp?IdArticulo=11324)  126pa06-pr08-f-2 Encuesta Percepción y Satisfacción canal presencial Formato Monitoreo de Gestión Registro y Control de Atención del Defensor del Ciudadano Seguimiento de procesos y Comunicaciones Internas Formato Seguimiento de Radicados |  |
| **10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DEFENSOR DEL CIUDADANO:****10.1 Respuestas a quejas o solicitudes reiteradas (A)** |  |
|  |  |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Descripción de la actividad | Área Responsable/Cargo responsable | Registros | Punto de Control |
| 1 | **Recibir y radicar la petición reiterada dirigida al Defensor del Ciudadano** Recibe peticiones de usuarios que no han obtenido respuesta de fondo de solicitudes realizadas, ya sea de manera fisca para lo cual debe diligenciar el formato “*Solicitud al defensor del ciudadano*”, y las radica en el sistema, o por medio del correo institucional (defensordelciudadano@ambientebogota.gov.co).  | Subsecretaria General y de Control DisciplinarioDefensor del ciudadano | Solicitud del Defensor al CiudadanoRegistro y Control del Defensor del CiudadanoFormato Seguimiento de Radicados | Sistema forest/ Correo electrónico |
| 2 | **Verificar el antecedente y dar traslado a la dependencia competente** Verifica y ubica el antecedente de la petición en los Sistemas FOREST y SDQS, y traslada la solicitud al proceso responsable de gestionar la respuesta de la petición, por correo electrónico y/o se reúne con el responsable del área de ser necesario.  | Subsecretaria General y de Control DisciplinarioDefensor del ciudadano | Correo interno de solicitud de respuesta a petición recibida por un usuario Formato Seguimiento a Procesos y Comunicaciones Internas | Correo Institucional |
| 3 | **Revisar respuesta del oficio a la solicitud reiterada** Revisar proyecto de respuesta con el propósito de confirmar la gestión requerida por el Ciudadano y/o usuario.  | Todas las DependenciasServidores Públicos |  | Sistema forest |
| 4 | **Proyectar informe de gestión de las respuestas a la solicitud reiterada** Proyecta informe de gestión donde se incluya todas las peticiones efectuadas durante el mes vencido junto con la actuación técnico y/o jurídica del área que corresponda, con el fin de finalizar el trámite. | Todas las DependenciasServidor Público | N/A | Sistema forest |
| 5 | **Envío de comunicado al usuario**  Se envía el comunicado al usuario mediante el correo electrónico autorizado informando la gestión que se efectuó desde el grupo de Servicio al Ciudadano junto con los números de oficios y/o Resoluciones de los cuales podrán notificarse en la Entidad  | Subsecretaria General y de Control DisciplinarioDefensor del ciudadano  | Comunicación oficial externa de respuesta al usuario | Sistema forest y Correo Institucional |
| 6 | **Archivar documentos** Archiva los documentos generados, una vez cumplida la gestión del Defensor del Ciudadano.  | Subsecretaria General y de Control DisciplinarioDefensor del ciudadano | N/A | Archivo de gestión |

 |

**10.2 Servicio al Ciudadano (B)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Descripción de la actividad | Área Responsable/Cargo responsable | Registros | Punto de Control |
| 1 | **Recepción de los usuarios a la sala de atención** Se realiza eventual acompañamiento a los usuarios al ingresar a la sala para solicitar un servicio, en la medida que se requiera.  | Subsecretaria General y de Control DisciplinarioDefensor del ciudadano |  | Digiturno  |
| 2 | **Acompañamiento para asignación del turno** Se realiza acompañamiento eventual al Ciudadano y/o usuario respecto a la solicitud requerida, ya sea de radicación, asistencia técnica, creación de tercero y notificación y se direcciona al proceso que corresponde. En caso de que se requiera.  | Subsecretaria General y de Control DisciplinarioDefensor del ciudadano |  | Digiturno |
| 3 | **Garantiza el nivel de atención para el usuario en la sala** El Defensor del Ciudadano garantiza que el usuario sea atendido en tiempo oportuno y que pueda resolver efectivamente el trámite que requiere. | Subsecretaria General y de Control DisciplinarioDefensor del ciudadano | Registro de Control del Defensor del Ciudadano |  |
| 4 | **Encuesta de satisfacción** Una vez el usuario termina el tramite requerido, el defensor al Ciudadano debe invitarlo a realizar la encuesta de Satisfacción en el canal presencial.  | Subsecretaria General y de Control DisciplinarioDefensor del ciudadano | Encuesta Percepción y Satisfacción canal presencial | Módulo de Encuestas |
| 5 | **Cumplimento de la Política Publica Distrital del Servicio a la Ciudadanía de la Secretaria General- Alcaldía Mayor de Bogotá, y del Manual de Servicio al Ciudadano de la Secretaria Distrital de Ambiente**El Defensor al Ciudadano velara por el cumplimiento de la política Pública y el Manual de Servicio al Ciudadano por parte de los Agentes de Servicio en la Sala principal, los CADES y Súper CADES en los que se hace presencia. | Subsecretaria General y de Control DisciplinarioDefensor del ciudadano | Formato Monitoreo de Gestión | Política Pública Distrital |

 |  |
| * 1. **FLUJOGRAMA**

 |  |
|  |  |
|  |
|  |
|  |

 |