

**MANUALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA SECRETARIA DISTRITAL DE
AMBIENTE**

LORENA BANGUERO AGUILAR

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS.
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE PÚBLICA
COLOMBIA
2018**

**MANUALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA SECRETARIA DISTRITAL DE
AMBIENTE**

**Lorena Banguero Aguilar
c.c 1026260776 de Bogotá**

**Proyecto aplicado para optar al título de:
Especialista en Gestión Pública**

**Asesor
Dr. Armando Cáceres Quevedo
Economista
Especialista en Gerencia Financiera**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA
COLOMBIA
2018**

Nota de Aceptación:

Firma del Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Bogotá, junio de 2018

Dedicatoria

A mi mamá, mi tía que son la razón de mis esfuerzos, gracias.

Lorena Banguero Aguilar

Agradecimientos

A Dios por cumplir esta nueva etapa de conocimiento y concederme inteligencia, salud y sabiduría para llevar a cabo este proyecto

A mi familia, mi mamá y a mi tía por su paciencia, esfuerzos y acompañamiento en este proceso de aprendizaje.

A mi novio que me dio pautas y ayuda para el desarrollo del proyecto, comprensión y de apoyo en los momentos de desánimo.

A mi tutor y universidad por el acompañamiento, por compartir sus conocimientos para alcanzar mis logros que será mi nuevo presente lleno de bendiciones para nuevas etapas.

A todos ustedes mil y mil gracias...

Lorena Banguero Aguilar

Resumen

Con el análisis del proyecto, el servicio al ciudadano está encargado por medio del cumplimiento de coordinar y facilitar la prestación del servicio.

Para: atender, orientar, informar y radicar documentos sobre peticiones y trámites, recibidos a través de los diferentes canales de atención y gestionar la correspondencia generada por la entidad, lograr un mejor servicio en atención al ciudadano en la Secretaria Distrital de Ambiente por medio del análisis para lograr resultados de calidad, en un enfoque del buen servicio siguiendo con el modelo de una nueva gestión pública que se enfoque en acercamiento, mentalidad de servicio e innovación.

Va encaminado a concretar objetivos específicos para determinar el propósito de los problemas que tiene la entidad frente al ciudadano, por lo tanto la solución aportada es la implementación del manual al ciudadano dando un esquema para una atención de calidad que ayuda a los servidores y ciudadanos conocer el portafolio de la entidad seguido con el marco legal.

Se establece a mantener transparencia en información pública no solo con la organización de la entidad, sino mantener una proyección dentro y fuera de la entidad proyectando indicadores de gestión.

Cuando se habla de servicio al ciudadano se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

El servicio al ciudadano deberá aportar y alinearse en la misión, objetivos estratégicos de la organización pública y estrategia.

Palabras Claves: Atención al ciudadano, manual de calidad, portafolio de servicios, trámites y servicios, transparencia en información pública.

Abstract

With the analysis of the project, citizen service is entrusted by means of compliance to coordinate and facilitate the provision of the service.

To: assist, guide, inform and file documents on petitions and procedures, received through the different channels of attention and manage the correspondence generated by the entity, to achieve a better service in attention to the citizen in the District Secretary of the Environment through the analysis to achieve quality results, in a good service approach following the model of a new public management that focuses on approach, service mentality and innovation.

It is aimed at specifying specific objectives to determine the purpose of the problems that the entity has against the citizen, therefore the solution provided is the implementation of the manual to the citizen giving a scheme for quality care that helps the servers and citizens know the portfolio of the entity followed with the legal framework.

It is established to maintain transparency in public information not only with the organization of the entity, but to maintain a projection inside and outside the entity projecting management indicators.

When talking about service to the citizen, it must be materialized for the citizen to have the possibility to access the information and services that will allow him to exercise these powers within the Social State of Law.

The service to the citizen must contribute and be aligned in the mission, strategic objectives of the public organization and strategy.

Keywords Descriptors: Attention to the citizen, portfolio of services, procedures and services, quality manual, transparency in public information,

Contenido

	Pág.
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento.....	5
Resumen.....	6
Abstract.....	7
Introducción.....	144
1. Generalidades del Proyecto.....	15
1.1. Planteamiento Del Problema De Investigación.....	155
1.1.1 Formulación del Problema.....	188
1.1.2 Sistematización del Problema.....	188
1.2. Justificación.....	20
1.3. Objetivos.....	21
1.3.1. Objetivo General.....	21
1.3.2. Objetivo Especifico.....	21
2. Marco De Referencia.....	21
2.1 Marco De Antecedentes.....	21
2.2. Marco Teórico.....	22

2.2.1. Servicio al Ciudadano.....	22
2.3. Marco Conceptual.....	25
2.4. Marco Legal.....	27
2.5. Marco Institucional.....	29
2.5.1. Misión.....	29
2.5.2. Visión.....	30
3. Diseño Metodológico.....	31
3.1 Población.....	31
3.2. Técnicas e instrumentos para la recolección de información.....	32
3.2.1. Fuente de Información Primaria.....	32
3.3. Análisis de la información.....	33
3.3.1. Tabulación y Resultados De la Encuesta.....	33
3.4. Tipo de estudio.....	34
3.5. Aspectos Administrativos.....	35
3.5.1. Cronograma.....	35
Resultados.....	36
Conclusiones.....	37
Recomendaciones.....	38
Bibliografía.....	39

Anexos.....	42
Tablas.....	46

Lista de Anexos

Pág.

Anexo 1. Gráfico 1. Respuestas a la pregunta 1.....	42
Anexo 2. Gráfico 2. Respuestas a la pregunta 2.....	42
Anexo 3. Gráfico 3. Respuestas a la pregunta 3.....	43
Anexo 4. Gráfico 4. Respuestas a la pregunta 4.....	43
Anexo 5. Gráfico 5. Respuestas a la pregunta 5.....	44
Anexo 6. Cronograma de actividades.....	45

Lista de Gráficas

	Pág.
Estrategia de la administración local.....	23
Organigrama Secretaria Distrital de Ambiente.....	31

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Ponderación de trámites y servicios.....	46
Tabla 2. Resultados de la encuesta.....	47

Introducción

La Secretaria Distrital de Ambiente es la autoridad que promueve, orienta y regula la sostenibilidad ambiental de Bogotá; controlando los factores de deterioro ambiental y promoviendo buenas prácticas ambientales, como garantía presente y futura del bienestar y calidad de vida de la población urbana y rural, y como requisito indispensable para la recuperación, conservación y uso de bienes y servicios eco sistémicos y valores de biodiversidad; enfocado a la adaptación al cambio climático, a través de la vinculación, participación y educación de los habitantes del Distrito Capital; respaldado en un personal competente, que garantiza el mejoramiento continuo de la entidad, bajo criterios de legalidad, celeridad, oportunidad y transparencia. (Secretaria Distrital de Ambiente, 2017).

La importancia de la estructuración de una entidad pública o privada al servicio son los manuales, como lo es el portafolio de servicios y el protocolo de atención. Sirven para dar orden al servicio que se brinda a los ciudadanos como: obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio, e inclusive formular un reclamo. Son una herramienta útil para mejorar de manera importante de un buen servicio en actos específicos que permiten ofrecer el nivel de servicio constante.

El documento se realiza con base en la calidad de servicio a través del primer contacto de atención, proponiendo solución a la problemática del proyecto, apoyándose en la normatividad, ponderación de trámites y servicios, en el desarrollo de las encuestas realizadas como también en los autores citados en el documento.

1. Generalidades del Proyecto

1.1. Planteamiento Del Problema De Investigación

La Secretaría Distrital de Ambiente, está comprometida en la construcción de estrategias; que buscan generar más confianza en la población objetivo de la Secretaría Distrital de Ambiente y en la ciudadanía misma que directa o indirectamente se beneficia con los trámites y servicios, direccionando el accionar de la entidad hacia la transparencia en la gestión (Secretaria Distrital de Ambiente, 2017)

Trámites y servicios

- Inscripción en el Registro Único Ambiental RUA, para el Sector Manufacturero
Población objetivo: Empresas manufactureras
- Solicitud de Inscripción del Departamento de Gestión Ambiental en el Distrito Capital
Población objetivo: Empresas con programas de Gestión Ambiental
- Expedición del Certificado de Estado de Conservación Ambiental en el Distrito Capital
Población objetivo: Predios que se encuentran en estado de conservación ambiental
- Registro de Publicidad Exterior Visual (en Movimiento a través de Pantallas, Avisos Divisibles, Avisos en Fachada, Avisos Separados de Fachada, Globo Anclado, Elemento Inflable, Mobiliario Urbano, Murales Artísticos Sin Publicidad, Valla Comercial Tubular, Vallas de Obra, Vallas Institucionales, Vehículos de Transporte Público, vehículos que transporten productos).
Población objetivo: Establecimientos de comercio - Avisos

- Registro de Vertimientos
- **Población objetivo:** Establecimientos de comercio como consultorios, peluquerías, locales de tatuajes, veterinarias.
- Salvoconducto único nacional para Movilización de Especímenes de la Fauna Silvestre

Población objetivo: Empresas que movilicen fauna silvestre

- Inscripción en el Registro de Generadores de Residuos o Desechos Peligrosos en el Distrito Capital.

Población objetivo: Establecimientos de comercio como laboratorios clínicos y hospitales

(Ver tabla 1 Ponderación de trámites)

En el área de atención al ciudadano de la Secretaria Distrital de Ambiente no se orienta por un manual de servicio a la ciudadanía. Por lo tanto estará dirigido a todos los funcionarios y ciudadanos involucrados en el sistema distrital de servicio a la ciudadanía. Aquí se identificarán el rol de los servidores, servidoras y particulares que participan en el ciclo de servicio.

Igualmente, se describen los factores claves, atributos y protocolos de atención. A esto se adiciona el canal presencial, con posterioridad, se incluye tecnología al servicio conformando el canal virtual, que hoy día cuenta con la página web de la entidad, por último el canal telefónico con la prestación del servicio en la Línea 37798999

Conviene subrayar en la solución, se enfoca en la implementación de manual propio de atención al ciudadano donde se describa lo siguiente:

- Esquemas para una atención de calidad
 - Estrategia y organización de la entidad

- Modelo para accesibilidad y canales de atención
 - Infraestructura inmobiliaria y equipamiento para la atención
 - Racionalización administrativa
 - Estándar para el personal de atención
 - Modelo para la transparencia y acceso a la información
 - Medición de la gestión
 - Reclamos y sugerencias
- Diseño de un proyecto institucional para mejorar la atención al ciudadano

De ese modo se logrará obtener la calidad del servicio, a través del primer contacto de atención con los recursos y capacidades disponibles.

El manual de atención al ciudadano es lo fundamental para la orientación de la ciudadanía, una buena atención comprende prestar servicio de calidad. (Secretaría de Gestión pública, 2015) Cuyo artículo indica. "Todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado". Esto conlleva a tener una administración pública, transparente y moderna.

Este problema se evalúa desde la política pública de la entidad, ya que no han generado la importancia ante el ciudadano para la prestación del servicio, no han sido eficaces para seguir lineamientos siendo ineficiente los resultados, dando inconformismo, falta de confianza, incredulidad, duda de una Entidad con autoridad y regulación del medio ambiente. Todo esto se entiende por la inasistencia de una política interna dando la antelación desde el primer contacto que se ingresa a la ventanilla de atención.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Al implementar el manual de atención al ciudadano pretende la optimización de los servicios que se lograría obtener con calidad a través del primer contacto de atención con los recursos y capacidades disponibles?

1.1.2 Sistematización del Problema

¿Por qué?

Con la implementación del manual de atención al ciudadano para la Secretaria Distrital de Ambiente es buscar la calidad de servicio que se presta a la ciudadanía y poder realizar mejoras en el mismo, aplicando lo expuesto en la política pública distrital de servicio a la ciudadanía en la ciudad de Bogotá y demás normas establecidas. Para aportar en el desarrollo de la calidad entendiendo las necesidades de los ciudadanos a través de la política pública ambiental para la protección del medio ambiente y mejoramiento de las condiciones ambientales.

¿Para qué?

La finalidad del Manual de Atención al Ciudadano en la Secretaria Distrital de Ambiente es implementar a la entidad para el desarrollo a partir de las siguientes características:

- Orientar las necesidades de la ciudadanía con responsabilidad de la entidad: La Secretaria Distrital de Ambiente independientemente el servicio que brinde se vincule de manera directa con la ciudadanía, además deben escuchar y entender las necesidades de los ciudadanos y acordar con ellos las respuestas que, a través de la política pública puedan resolver ante dichas necesidades.
- Implementar buenas prácticas de atención a la ciudadanía: Reconocer la gestión orientada al servir a la población generando incentivos de reconocimiento a la

entidad y así mantenerse y mejorar el desempeño como referencia de práctica correcta.

- Calidad en atención a la ciudadanía: Aumentar confianza del ciudadano frente a la entidad, implementando mejoras para la atención a la ciudadanía, cuyas actividades sea con la misión de servir y sentir satisfacción si el ciudadano se siente bien atendido.
- Género: Respeto al derecho a la entidad cultural y a la no discriminación garantizando acceso a los trámites y servicios por parte a todos los ciudadanos.
- Incentivos y reconocimientos: Establecer y otorgar a los servidores reconocimientos con el fin de que el servidor este informado al interior de la entidad.
- Inclusivo: Brindar por igual a todos los ciudadanos el servicio con calidad para satisfacer las necesidades garantizando desempeño y participación.
- Abierto: Transparencia y fácil acceso a la información a los ciudadanos, participación ciudadana y capacidad de respuesta de demandas y necesidades así como la rendición de cuentas.

¿Cuándo se efectuará?

Con el Acuerdo Distrital 257 de 2006 artículo 5 y 46 define la gestión administrativa distrital por la cual se debe realizar con excelencia y transparencia, permitiendo que el ciudadano deposite la confianza en el Distrito, la gestión pública debe gestionar los organismos y entidades distritales fortaleciendo la función administrativa y el servicio al ciudadano.

También con el Decreto 109 de 2009 Por el cual se modifica la estructura de la Secretaria Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones

La Secretaria Distrital de Ambiente, al cumplir la norma, en el año 2019 de acuerdo iniciaría el plan de mejora para implementar el Manual de Atención al Ciudadano.

¿Dónde?

El Manual de Atención al Ciudadano se diseña para la Secretaria Distrital de Ambiente.

1.2 Justificación

El retraso en las respuestas de los trámites y servicios que ofrece la Secretaria Distrital de Ambiente, producto desconocimiento de los funcionarios y/o servidores. Da la necesidad de aplicar el Manual de Atención al Ciudadano con el fin de brindar calidad, mejoras en el servicio de atención, facilitar estándares e indicadores, racionalización y lo más importante transparencia en la información ante la ciudadanía, para disminuir peticiones, quejas y reclamos interpuestas por ciudadanos o entes de control distrital.

El estudio para aplicar el manual de atención al ciudadano es la respuesta a las falencias y lo que se pretende es informar, orientar y formar con prácticas participativas a los funcionarios de la Secretaria Distrital de Ambiente

El manual de atención al ciudadano es elemental para la entidad y como para el ciudadano porque:

- Facilita al funcionario y/o servidor realizar sus funciones.
- Dar cumplimiento a la ley 1712 de 2014 y decreto 1421 de 1993
- La entidad podrá realizar seguimiento del servicio brindado al ciudadano.
- El ciudadano conocerá las competencias que tiene la entidad frente a sus trámites y servicios.
- Se tendrá trazabilidad en el servicio.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Lograr un mejor servicio en la atención al ciudadano por parte de la Secretaria Distrital de Ambiente.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Crear estrategia y organización para guiar a la Secretaria Distrital de Ambiente en el avance de procesos de mejora de atención a la ciudadanía.
- Involucrar el uso de herramientas para mejorar la atención al ciudadano entre los funcionarios de la Secretaria Distrital de Ambiente.
- Establecer responsabilidad institucional para la realización del proyecto de manual de atención al ciudadano.

2. Marco De Referencia

2.1 Marco De Antecedentes

La Secretaria Distrital de Ambiente de la ciudad de Bogotá es una entidad pública de autoridad que orienta y regula la sostenibilidad ambiental de Bogotá; al investigar se puede concluir que no se ha realizado internamente un documento que pauté el desarrollo y desempeño de atención al ciudadano.

Realizando seguimiento con los coordinadores que han tendido en su cargo el área de Atención al Ciudadano indican que no se ha presentado un proyecto que contemple un plan de mejora al servicio prestado en las ventanillas de atención dirigido de la entidad al usuario, ni de entidad al servidor.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Servicio al Ciudadano

En los artículos 2º, 123, 209 y 270 determina finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, (Constituyente, Asamblea Nacional, 1991). En lo que, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho. (Castilla, 2007) Asegura "Dicha gestión pública debe orientarse a ofrecer un servicio de calidad al ciudadano, a cumplir sus necesidades y expectativas presentes y prever las potenciales o latentes que pudieran surgir en el futuro".

Así mismo la administración pública debe tener principios en los que se encuentre la orientación de servicio al ciudadano en el cual deberá ser eficaz y competente en los resultados de los objetivos que se tiene asignados, dando prioridad a los objetivos colectivos y no a las organizaciones.

El servicio al ciudadano deberá aportar y alinearse en la misión, objetivos estratégicos de la organización pública y estrategia. Así como lo indica en la figura.

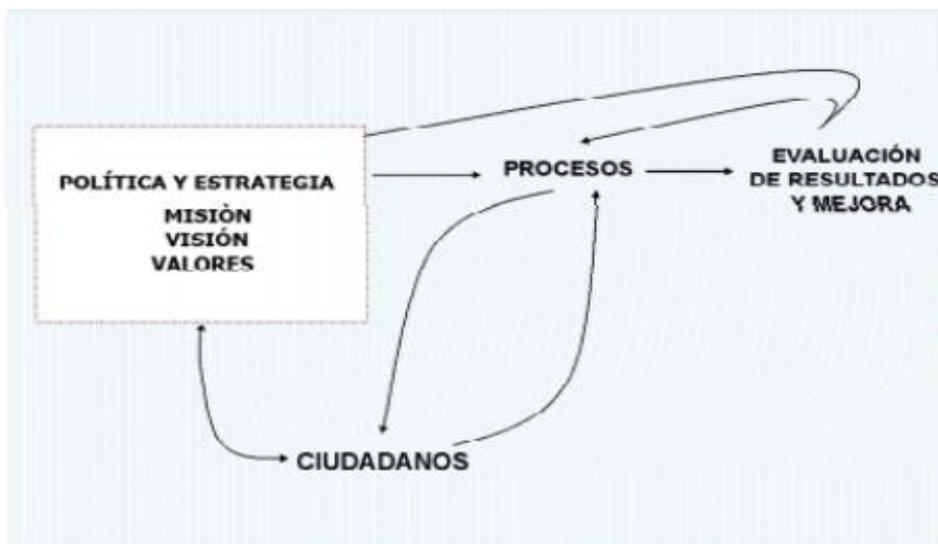


Figura 1 Los procesos en el despliegue de la estrategia de la administración local.
Nota: Autoría de Catilla Martín, 2005

(Schröder, 2011) afirma " que la administración no es un fin en sí y que su única tarea es la de proporcionar los servicios a los que el **ciudadano tiene derecho**". **La nueva gestión pública se trata de acercamiento al ciudadano, mentalidad de servicio, ajuste y capacidad de innovación en la prestación de servicio.**

Es decir la administración trabajará en la transparencia y en fácil acceso a las prestaciones de servicio, no solo entrenamiento de personal para brindar mejor atención al ciudadano sino también creando un marco de condiciones orientado hacia la prestación de dichos servicios como lo se ha mencionado en la propuesta crear manual de atención.

Donde (Schröder, 2011) explica cómo lograr un mejor servicio al ciudadano crear transparencia, accesibilidad a las prestaciones de servicios, entrenamiento al servidor para dar un mejor servicio, así como elaborar un marco de condiciones orientado hacia la prestación de dichos servicios. **Deberá lograrse con la aplicación de las siguientes medidas.**

- a) **Informar amplia y activamente al ciudadano** sobre los servicios ofrecidos, de tal manera que el ciudadano pueda evaluarlos y pueda decidir si los acepta o no.

- b) **Accesibilidad en tiempo y lugar** de los servicios, es decir, con ofertas descentralizadas y horarios accesibles para los ciudadanos
- c) **Capacitar al personal** para que tenga una cordial relación con los ciudadanos
- d) Mejorar la calidad de contactos con los ciudadanos y las medidas de mercadotecnia, como pueden ser las encuestas sobre la satisfacción de los ciudadanos y la adaptación de las ofertas a las necesidades de los ciudadanos.
- e) **Personal factor clave para el proceso**, deberá marcarse oportuna y claramente los objetivos.
- f) **Técnicas de información**, a través de los manuales digitales de organización se hace posible realizar cualquier tipo de prestación de servicio.
- g) Gestión de calidad junto con los directivos y empleados, organizaran procesos de producción, estándares y recursos, siendo así que dentro del proceso de producción de las prestaciones sean consideradas las necesidades legítimas del ciudadano.

(Moreno, 2003) Determina que la calidad es un factor prioritario dentro de la gestión pública, conlleva a la satisfacción de los ciudadanos que busca excelencia, nombrando los factores determinantes de la calidad en la prestación de servicios, referenciando solo aquellos que se entiende como de orden superior.

❖ Desde el punto de vista de la imagen general de la organización administrativa que acoge el servicio:

* Información, dirigida tanto al personal del servicio como a los ciudadanos beneficiarios o receptores, en el sentido de contar con su comprensión y con su apoyo.

❖ Accesibilidad al servicio.

* Estructura organizativa flexible, con capacidad de adaptarse al entorno, dar respuestas satisfactorias a las demandas sociales e incluso anticiparse a ellas.

* Evaluación (periódica) del servicio, que trate de buscar su mejora continua.

❖ Desde el punto de vista de la prestación del servicio:

* Prestación, rápida, segura y satisfactoria.

* Compromisos de calidad.

❖ Desde el punto de vista de apoyo y atención en la prestación del servicio.

- Solvencia profesional del personal responsable de la prestación del servicio, por cuanto los recursos humanos son el elemento básico de cualquier sistema de calidad.

❖ Desde el punto de vista del colectivo al que se dirige el servicio:

- Fidelidad y confianza en su utilización.

Es un importante avance para mejorar la accesibilidad del servicio a los ciudadanos, por medio de una información clara, sencilla y precisa muy alejada de la tradicional normativa reglamentaria ordenadora del servicio, en muchos casos ajena y a veces hasta desconocida por el usuario.

2.3. Marco Conceptual

La constitución política de Colombia define al ciudadano como miembro activo del estado de derechos civiles y políticos sometidos a sus leyes. Por lo tanto la participación política es fundamental en el sistema democrático, impulsando aspecto de la vida social, cultural, económica o política.

Como lo indica Aristóteles " El ciudadano sin más por nada se define mejor que por participar en la administración de la justicia y en el gobierno" (Aristoteles, 2005). El ciudadano se define por la participación en los tribunales de la pólis. Es decir que la ciudadanía es un

estatus especialmente político. Además es contemplada parte fundamental de participación persistente en los temas públicos.

En el concepto de "manual" es una guía de ayuda al entender el funcionamiento de un producto, o de una empresa pública o privada. También tiene la funcionalidad de educar a sus lectores acerca de un tema de una manera ordenada y concreta.

"Servicio al ciudadano" para definición distrital es el derecho que tiene la ciudadanía a un acceso eficaz, oportuno, eficiente y digno al servicio que presta el Estado.

En la gestión pública el manual de atención al ciudadano deben ser enfocados por una oferta centrada en los servicios que las entidades tienen creados por competencias y funciones, centrados en las necesidades de la ciudadanía, es decir, una oferta como claramente se menciona son los servicios que ofrece la entidad y la demanda son las necesidades de los ciudadanos. Es un proceso que deben involucrarse la entidad en ese caso Secretaria Distrital de Ambiente con las demás entidades distritales.

La importancia del manual de atención al ciudadano consiste en los criterios y lineamientos que son de cumplimiento obligatorio, para mejorar la función desempeñada de atención al ciudadano, así mismo cumple en informar al servidor, funcionario y ciudadano sobre el servicio ofrecido por la entidad, ejemplo enfoques que permite diseñar de acuerdo a la demanda y los estándares para la calidad de servicio. Porque una de las inconsistencias es el desconocimiento que tienen los servidores por falta de entrenamientos y desconocimiento de la entidad para efectuar su trabajo con excelencia, dado que el ciudadano sea el perjudicado y la entidad presentar su estándar de calidad más bajo.

2.4. Marco Legal

Constitución Política de Colombia de 1991:

Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Artículo 74. Derecho a acceder a los documentos públicos.

Artículo 78. Control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad.

Artículo 83. Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas.

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Ley 99 de 1993. Se crea el Sistema Nacional Ambiental que se define como el conjunto de orientaciones, normas, actividades, recursos, programas e instituciones que permite la puesta en marcha de los principios generales ambientales contenidos en la Constitución política Colombiana del 91.

Ley 489 de 1998. Artículo 4.-Finalidades de la función administrativa. La función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente

o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general.

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 1437 de 2011, Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo, estableció en su artículo 5o numeral 6o, “Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política”, así mismo en el artículo 7o se indicó los deberes de las autoridades en la atención al público.

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.

Decreto 1421 de 1993: Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá, establece en el artículo 38, numeral 3, Dentro de las Atribuciones del Alcalde Mayor, “dirigir la acción administrativa y asegurar el cumplimiento de las funciones, la prestación de los servicios y la construcción de las obras a cargo del Distrito”

Decreto 19 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Acuerdo 257 de 2006: "Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, distrito capital, y se expiden otras disposiciones"

Decreto 197 de 2014: "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. Circular 5 de 2008: Guía de servicios y trámites y el mapa callejero.

Circular 93 de 2014: Financiación Política Pública Distrital de servicio a la ciudadanía.

Directiva 015 de 2015: Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.

2.5. Marco Institucional

La Secretaria Distrital de Ambiente la cual se convierte en la entidad que recoge el espíritu del DAMA con nuevas herramientas y estructura.

Con el acuerdo 257 de 2006 se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones. (Secretaria Distrital de Ambiente, 2017).

2.5.1. Misión

La Secretaría Distrital de Ambiente es la Autoridad que promueve, orienta y regula la sostenibilidad ambiental de Bogotá; controlando los factores de deterioro ambiental y promoviendo buenas prácticas ambientales, como garantía presente y futura del bienestar y calidad de vida de la población urbana y rural, y como requisito indispensable para la recuperación, conservación y uso de bienes y servicios eco sistémicos y valores de biodiversidad; enfocado a la adaptación al cambio climático, a través de la vinculación, participación y educación de los habitantes del Distrito Capital; respaldado en un personal competente, que

garantiza el mejoramiento continuo de la entidad, bajo criterios de legalidad, celeridad, oportunidad y transparencia. (Secretaría Distrital de Ambiente, 2017)

2.5.2. Visión

En 2020, la Secretaría Distrital de Ambiente será reconocida por ser:

- Una verdadera autoridad en materia ambiental, eficiente en sus decisiones administrativas, respaldadas en los principios administrativos de legalidad, igualdad, moralidad administrativa, responsabilidad y eficiencia
- Una Entidad comprometida con el cambio de la cultura ciudadana en torno a la protección, conservación y preservación de los recursos naturales renovables.
- Una entidad que contribuye a que Bogotá se adapte al cambio climático y se ordene alrededor de las áreas de interés ambiental para su recuperación, conservación, uso y disfrute; promoviendo sus bienes y servicios ecosistémicos, para el mejoramiento de la calidad de vida de la población urbana y rural.
- Una entidad, que avanza en la gobernanza ambiental de la ciudad, promoviendo la educación y participación ciudadana y la gestión coordinada con otras entidades públicas y privadas; y una entidad moderna y eficiente, con mayor capacidad tecnológica y humana que le permita ejecutar sus programas, atender oportunamente a la ciudadanía, realizar el control de los factores de deterioro ambiental y promover buenas prácticas ambientales.

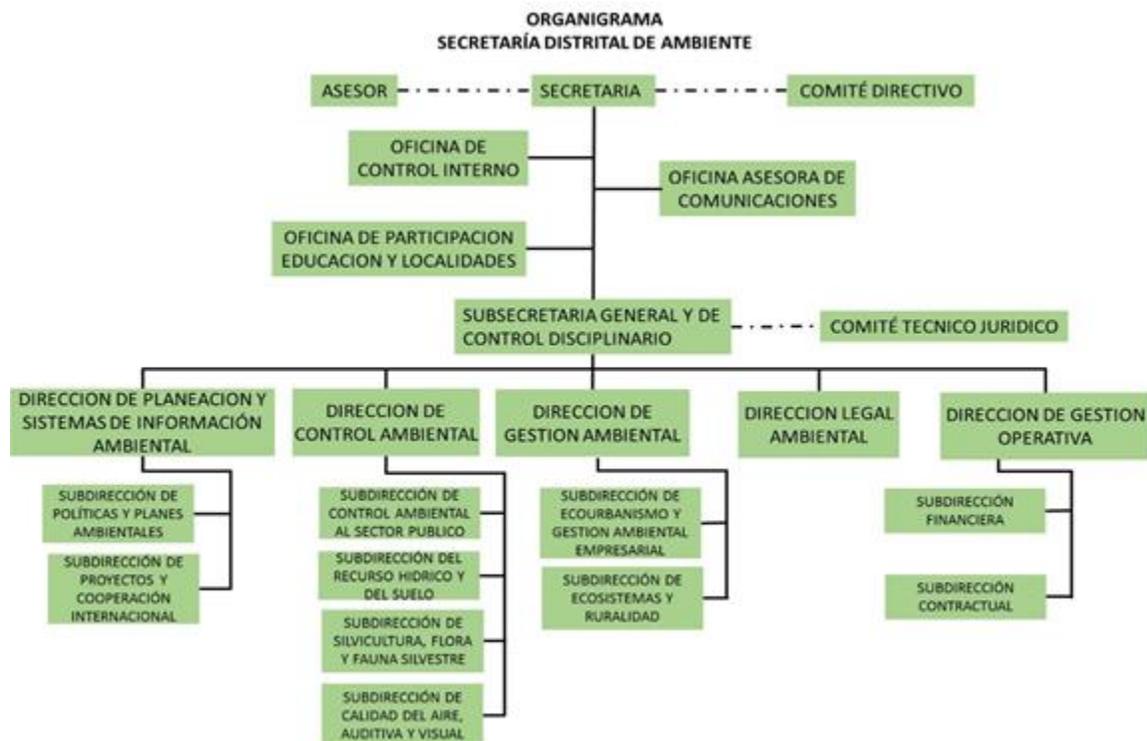


Figura II Organigrama de Secretaria Distrital de Ambiente

Nota: Autoría de Intranet Isolucion Secretaria Distrital de Ambiente

El área de Atención al ciudadano en la Secretaría Distrital de Ambiente se encuentra bajo a las funciones de Subsecretaría General y de Control Disciplinario, en administrar el sistema de atención al ciudadano 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, conforme a brindar al ciudadano 42 trámites y 3 opas

3. Diseño Metodológico

3.1 Población

Para la implementación del Manual de Atención al ciudadano en la Secretaría Distrital de Ambiente se realiza el sistema de encuesta a los ciudadanos que requieran el servicio, de acuerdo de la información obtenida nos otorga elementos importantes a la hora de la calidad del

servicio y en implementar el Manual de atención al ciudadano, hacia la explicación de los componentes de funcionamiento que ofrece la entidad en atención teniendo mayor perspectiva de la problemática en la calidad de servicio proyectadas en diferentes comportamientos.

Para obtener el diagnóstico de la calidad de servicio prestado en la Secretaria Distrital de Ambiente, se define que el área de atención al ciudadano junto con el ciudadano, es con quienes se obtendrá la muestra, ya que es el ciudadano directo que utiliza los servicios de la entidad y es la fuente para poder diagnosticar la calidad de la entidad frente al servicio ofrecido.

Para la aplicación de la encuesta la cifra manejada mensualmente en los puntos de atención al ciudadano en la Secretaria Distrital de Ambiente, se encuentra en el rango de 501 a 1000 personas, donde se establece un tamaño de muestra de 278 ciudadanos, con un nivel de confianza de un 95% y un margen de error del 5%.

El tipo de encuesta que se utiliza es elección única politómicas donde se presentan varias opciones para que el ciudadano escoja la más conveniente.

3.2. Técnicas e instrumentos para la recolección de información

En la búsqueda de la optimización y calidad del servicio en efectuar el manual de atención al ciudadano, se establece que el estudio de tipo explicativo, a través de fuentes primarias donde se determina los efectos para mejorar la calidad de servicio, de los cuales se ha obtenido diseño para construir el manual de atención al ciudadano con el fin obtener calidad de servicio a través del primer contacto de atención con los recursos y capacidades disponibles que presenta la entidad Secretaria Distrital de Ambiente.

3.2.1. Fuente de Información Primaria

En el avance del presente proyecto se utilizó como fuentes de información primaria:

1. Isolucion 2017 Intranet Secretaria Distrital de Ambiente

2. Decreto 197 de 2014 Alcaldía Mayor de Bogotá
3. Libros y documentos sobre servicio al ciudadano (Ver anexo de referencias)
4. Encuesta (Ver en anexos)

3.3. Análisis de la información

3.3.1 Tabulación y Resultados De La Encuesta

A continuación se realiza el análisis y conclusiones sobre los resultados arrojados por la encuesta aplicada a los ciudadanos para conocer la perspectiva de cómo mejorar la calidad de servicio, a través del primer contacto de atención, adoptando el manual de atención al ciudadano. Objetivo general: Lograr un mejor servicio en la atención al ciudadano por parte de la Secretaria Distrital de Ambiente.

A continuación se muestran los resultados de la encuesta, en el cual se identifica la pregunta con sus respectivas opciones de respuesta. Las respuestas tienen como unidad de medida el número de ciudadanos encuestados. (Ver tabla 2)

Resultados en gráficos de encuesta realizada.

1. ¿Conoce las competencias de la Secretaria Distrital de Ambiente ante el ciudadano?

Se evidencia que 15 de los 30 ciudadanos encuestados no conocen las competencias de la Secretaria Distrital de Ambiente y corresponde al 50% de los encuestados.

Mientras el 26,6% conoce las competencias de la entidad, dato importante porque se puede reforzar en el manual de atención al ciudadano. (Ver anexo1)

2. ¿Conoce el portafolio de servicios que tiene la Secretaria Distrital de Ambiente

El 30% de los ciudadanos conocen el portafolio de servicios que tiene la entidad, mientras el 50% desconoce que la entidad ofrece un portafolio de servicios a parte del trámite o servicio que hayan realizado por la entidad, el 13,3% es indeciso en el conocimiento del tema. (Ver anexo 2)

3. ¿En el último año, usted ha tenido que realizar algún trámite y /o servicio en la Secretaria Distrital de Ambiente?

De 19 ciudadanos de un total de 30 encuestados que da un porcentaje de 63,3% han realizado trámites y/o servicios correspondientes de la Secretaria Distrital de Ambiente y el 33,3% no han realizado trámites y/o servicios en la entidad. Es un buen porcentaje frente a la totalidad de encuestados. (Ver anexo 3)

4. ¿Se están cumpliendo los términos de respuesta de los trámites y/o servicios que ha realizado en Secretaria Distrital de Ambiente? Responda solo si ha realizado un trámite y/o servicio en la Secretaria Distrital de Ambiente.

El 50% de los encuestados están de acuerdo de que no se cumple con los términos de respuesta de los trámites de la entidad, eso quiere decir que en gestión de calidad no se cumple la optimización, pero el 26,6% indica que si se cumple los términos de respuesta, eso se puede considerar por el tipo de trámite a realizar y el 20% es indeciso a la pregunta. (Ver anexo 4)

5. ¿Es necesario capacitar a los contratistas y empleados, para dar mejora en el servicio de atención al ciudadano en la Secretaria Distrital de Ambiente?

Con respecto a la pregunta 5 el 90% está de acuerdo de que es necesario que se entrenen los contratistas y empleados de la entidad para poder brindar un mejor servicio al ciudadano con efectividad en la información.

3.4 Tipo de estudio

El tipo de estudio del proyecto es explicativo ya que intenta dar un aspecto de la realidad explicando dentro de una teoría de referencia, hechos o fenómenos que se producen en determinadas condiciones.

Según (Moguel, 2005) "La teoría como unidad explicativa supone un objeto y un punto de vista y esto queda establecido desde la investigación, es decir, desde el momento de obtener los datos".

Para el autor (Fenandez, pág. 8) determinan los estudios de esta clase como aquellos que "trata de indicar las relaciones causales entre las variables. Este tipo de investigación se realiza posterior a los hechos".

Es presentar un proceso de mejora de lo que se puede solucionar dando un orden, simultáneamente se ha detallado desde distintos análisis que hace entender la necesidad de plantear como institución pública siguiendo con las normas implementadas sobre el desarrollo de manual de atención para no entorpecer las solicitudes ciudadanas y mejorar la calidad de servicio.

En síntesis el criterio de la investigación es estudiar un área no detallada, descubrir una situación o proyectar en dar una explicación del mismo, con el fin de pretender responder inquietudes.

3.5. Aspectos Administrativos

3.5.1. Cronograma.

Para establecer el Manual de Atención al Ciudadano para la Secretaria Distrital de Ambiente de la ciudad de Bogotá se define a continuación.

- Lectura e investigación
- Observación y selección
- Descripción y resúmenes
- Ajuste y contextualización
- Construcción y avance

Según la metodología de estudio se subdivide como lo muestra el cronograma de actividades
(Ver anexo 6)

Resultados

- ✓ El manual de atención al ciudadano deberá estar enfocado para el interés del servidor y tanto para el ciudadano, brindando información inmediata de la entidad, tipo de población y servicios ofrecidos.
- ✓ Se distinguió estándares para medir la entidad-Secretaría Distrital de Ambiente priorizando sus elementos para una atención de calidad.
- ✓ Para la mejora de atención al ciudadano se deberá realizar informes dividiéndose en etapas como diagnóstico, formulación, seguimiento y evaluación.
- ✓ Se identificó mínimo seguimiento en el proceso de retroalimentación de la entidad hacia el servidor.
- ✓ El manual de atención al ciudadano no consta solo del protocolo de atención

Conclusiones

En la investigación realizada a Secretaria Distrital de Ambiente sobre la incidencia en la calidad del servicio de atención a la ciudadanía se puede decir que la entidad debe comprometerse ante el servicio frente a la ciudadanía. Además emite que unas de las múltiples consecuencias de las falencias sobre falta de calidad en el servicio es que los ciudadanos no tienen claro que trámite debe o realizar en la entidad, como los tiempos de respuesta de cada trámite, claro que esto conlleva a reclamos y quejas de los ciudadanos: lo cual se debe fortalecer con estrategias, acciones de pronto hasta replanteamiento de los servicios ofrecidos y regulados por la Secretaria Distrital de Ambiente.

Con el estudio e investigación para formular el manual de atención al ciudadano para la entidad Secretaria Distrital de Ambiente se da cumplimiento a lo establecido legalmente por el Decreto 197 de 2014, donde indica el compromiso de cada entidad pública distrital desarrollar y acoger la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

El manual de atención al ciudadano es de importancia para la Secretaria Distrital de Ambiente ya que se puede adquirir estándares de calidad en mejora del servicio, disminuyendo el margen de error de atención; brindando información al servidor, funcionario y ciudadano. Cumpliendo con la ley 1712 de 2014 transparencia pública.

Recomendaciones

- ❖ Es importante que la Secretaria Distrital de Ambiente implemente su propio manual de atención al ciudadano en donde se autoevalúe y diagnostique su servicio, procedimientos y gestiones ante el ciudadano.
- ❖ Los servidores deben exponer propuestas ya que hacen parte de un proceso de mejora en la atención al ciudadano, teniendo una visión involucrando a todos los factores de la entidad con conexión a la ciudadanía.
- ❖ Identificar la necesidad de los ciudadanos y transformarlos en soluciones de mejoras por eso es importante realizar diagnóstico de la entidad y ciudadanía.
- ❖ Retroalimentar a los servidores del objetivo del servicio y motivar para obtener resultados positivos en ambos beneficios entidad- ciudadano ciudadano-entidad
- ❖ No es suficiente mostrar al ciudadano el protocolo de atención y el portafolio de servicios es importante que estén informados de que existe un manual de atención que se encuentren las dimensiones de gestión de la Secretaria Distrital de Ambiente.

Bibliografía

Acuerdo 257 de 2006. (2006) *Regimen Legal de Bogota*. Obtenido de Alcaldia Mayor de Bogota

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22307>

Aristoteles. (2005). *La Politica*. (P. L. Quiroga, Ed.) Grecia: ISTMO.

Castilla, J. I. (abril de 2007). *El ciudadano y el papel en la prestacion en el servicio público*, pág

44. Obtenido de El ciudadano y el papel en la prestacion en el servicio público, pág 44:

http://asocex.es/wp-content/uploads/PDF/200704_41_43.pdf

Circular 93 de 2014. (2014). *Regimen Legal de Bogota*. Obtenido de Alcaldia Mayor de Bogota

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=58558>

Comision Nacional del Servicio Civil. (2017). Obtenido de

<https://www.cnsc.gov.co/index.php/institucional/direccionamiento-estrategico/quienes-somos-cnsc>

Constituyente, Asamblea Nacional. (1991). *Constitución política en los artículos 2°, 123, 209 y 270*. Colombia.

Decreto 1421 de 1993. (1993) *Regimen Legal de Bogota*. Obtenido de Alcaldia Mayor de Bogota

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1507>

Decreto 019 de 2012. (2012) *Regimen Legal de Bogota*. Obtenido de Alcaldia Mayor de Bogota

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=45322>

Decreto 197 de 2014. (2014). *Regimen Legal de Bogota*. Obtenido de Alcaldia Mayor de Bogota:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=57396>

Decreto 103 de 2015. (2015) *Regimen Legal de Bogota*. Obtenido de Alcaldia Mayor de Bogota:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60556>

Directiva 15 de 2015. (2015) *Regimen Legal de Bogota*. Obtenido de Alcaldia Mayor de Bogota:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=63146>

Fenandez, G. M. (s.f.). *Universidad de Londres*, pág 8. Obtenido de Universidad de Londres, pág 8:

https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45455784/metodologia_investigacion.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1524522205&Signature=Pv%2FaEtb1pxtAvMM8kENlshof0WQ%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DMetodologia_de_la_

Ley 99 de 1993. (1993). *Régimen Legal de Bogotá*. Obtenido de *Secretaria Jurídica Distrital*.

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=297>

Ley 489 de 1998. (1998). *Régimen Legal de Bogotá*. Obtenido de *Secretaria Jurídica Distrital*.

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=186>

Ley 962 de 2005. (2005). *Régimen Legal de Bogotá*. Obtenido de *Secretaria Jurídica Distrital*.

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=17004>

Ley 1437 de 2011. (2011). *Régimen Legal de Bogotá*. Obtenido de *Secretaria Jurídica Distrital*.

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41249>

Ley 1712 de 2014. (2014). *Régimen Legal de Bogotá*. Obtenido de *Secretaria Jurídica Distrital*.

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882>

Moguel, E. A. (2005). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Universidad Juarez Autonoma de Tabasco.

Moreno, P. N. (2003). *Calidad de los servicios*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/esju/v5n1/v5n1a01.pdf>

Orozco, O. G. (s.f.). *Administracion Publica*.

Schröder, P. (2011). *Nueva Gestión Pública: Aportes para un buen gobierno*. Obtenido de Nueva Gestión Pública: Aportes para un buen gobierno: [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34001512/Nueva_gestion_publica_aportes_para_el_buen_gobierno_%281%29.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1524091596&Signature=OGI8aBUx2aG00o9S705%2BNcVnBbQ%3D&response-content-disposition=inline%](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34001512/Nueva_gestion_publica_aportes_para_el_buen_gobierno_%281%29.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1524091596&Signature=OGI8aBUx2aG00o9S705%2BNcVnBbQ%3D&response-content-disposition=inline%3D)

Secretaria de Gestion pública. (2015). *Presidencia de la República del Perú , pág 11*. Obtenido de sgp.pcm.gob.pe

Secretaria Distrital de Ambiente. (2018 de febrero de 2017). *Isolucion*. Obtenido de Isolucion: <http://www.ambientebogota.gov.co/web/intranet/inicio>

Anexos

Anexo 1

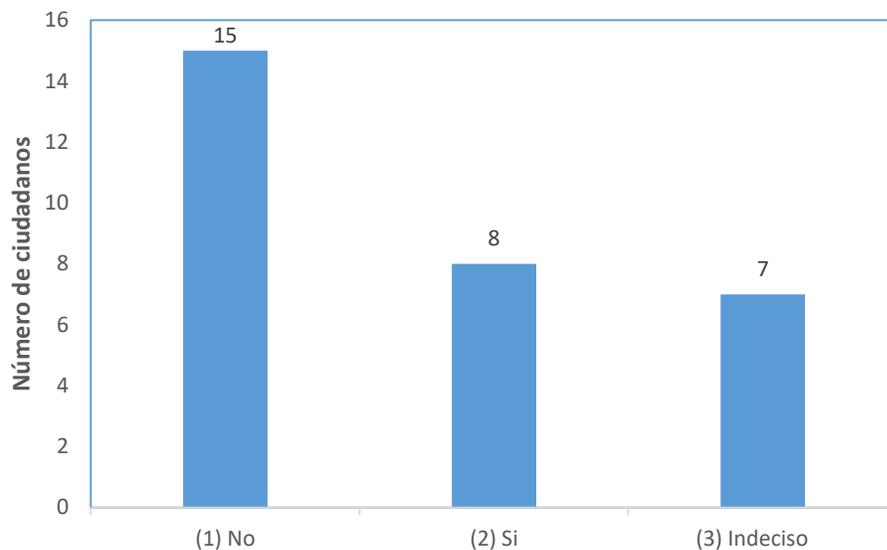


Gráfico 1. Respuestas a la pregunta 1.

Nota: Resultados del estudio

Anexo 2

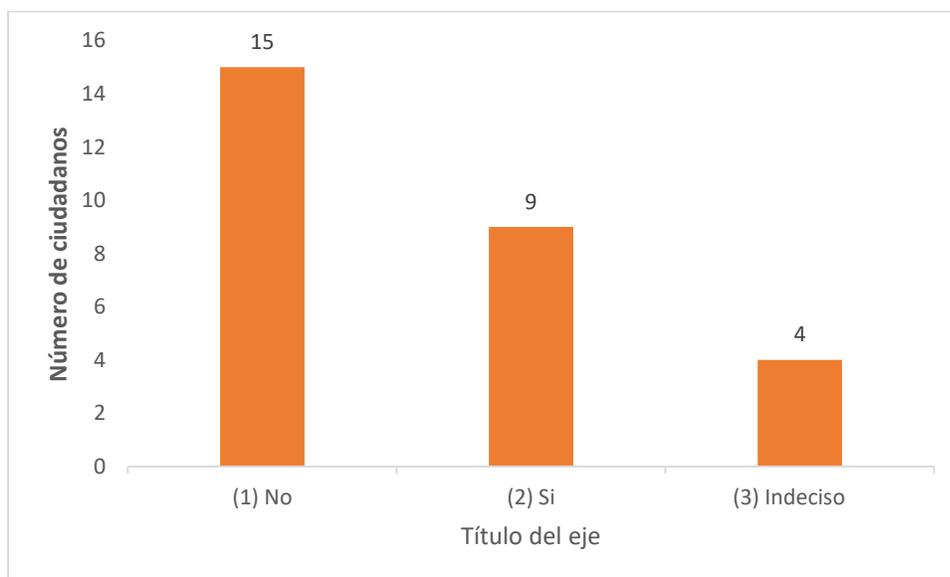


Gráfico 2. Respuestas a la pregunta 2.

Nota: Resultados del estudio

Anexo 3.

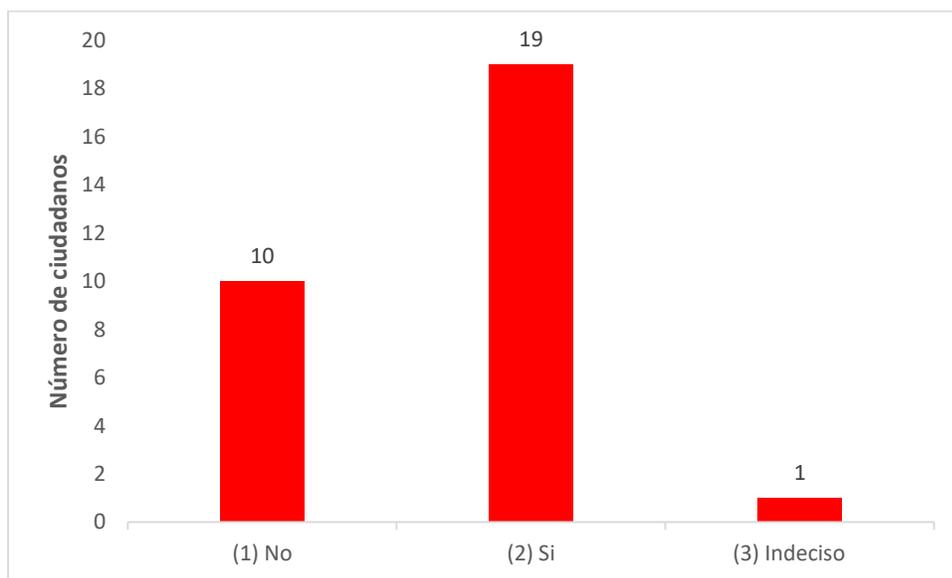


Gráfico 3. Respuestas a la pregunta 3

Nota: Resultados del estudio

Anexo 4

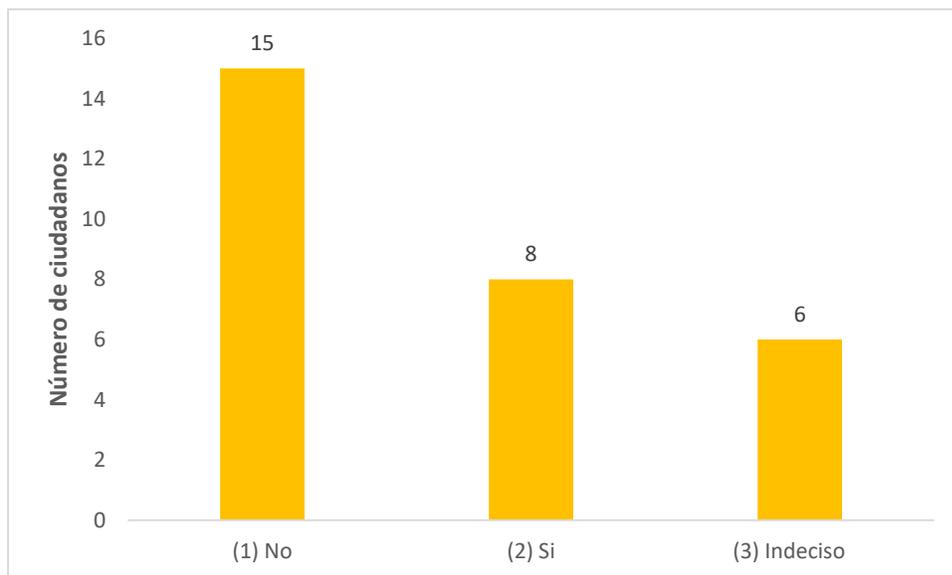


Gráfico 4. Respuestas a la pregunta 4.

Nota: Resultados del estudio

Anexo 5.

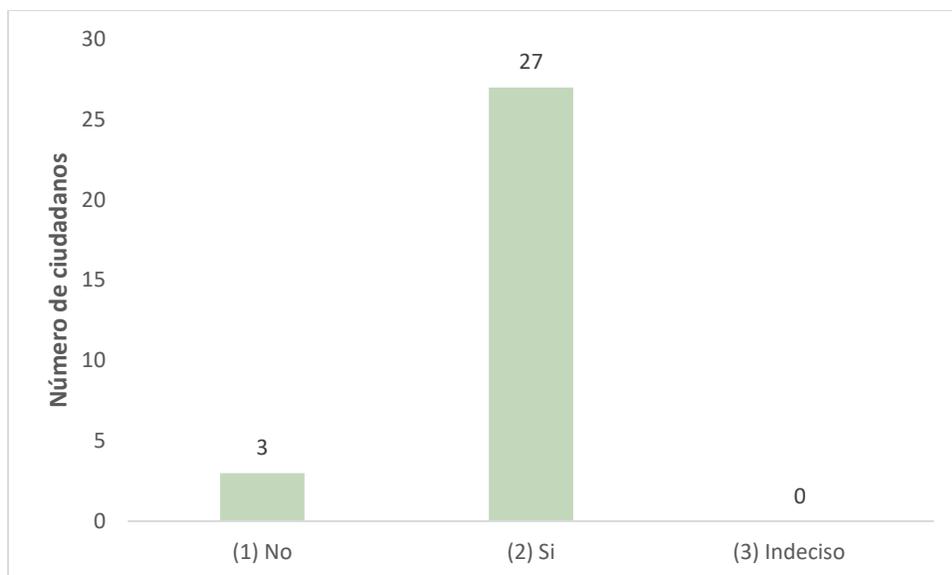


Gráfico 5. Respuestas a la pregunta 5

Nota: Resultados del estudio

Anexo 6

1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2017- 2018												
ACTIVIDAD	MES 1	MES 2	MES 3	ME S 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
-Definir el alcance de la investigación												
-Establecer la Hipótesis.												
-Seleccionar la muestra adecuada												
-Recolección de datos												
-Análisis de datos												
-Preparación del resultado												
-Presentación del proyecto												

Nota: Cronograma de actividades Elaboración Propia

Tablas

(Tabla 1)

Ponderación de trámites y servicios

Nombre del Trámite o Servicio	Variable	Ponderación	Clasificación	Resultado Ponderado
Inscripción en el Registro Único Ambiental RUA, para el Sector Manufacturero	Media	0,5	3	1,5
Solicitud de Inscripción del Departamento de Gestión Ambiental en el Distrito Capital	Alta	1	4	4
Expedición del Certificado de Estado de Conservación Ambiental en el Distrito Capital	Alta	1	4	4
Registro de Publicidad Exterior Visual (en Movimiento a través de Pantallas, Avisos Divisibles, Avisos en Fachada, Avisos Separados de Fachada, Globo Anclado, Elemento Inflable, Mobiliario Urbano, Murales Artísticos Sin Publicidad, Valla Comercial Tubular, Vallas de Obra, Vallas Institucionales, Vehículos de Transporte Público, vehículos que transporten productos).	Alta	1	4	4
Registro de Vertimientos	Alta	1	4	4
Salvoconducto único nacional para Movilización de Especímenes de la Fauna Silvestre	Media	0,5	3	1,5
Inscripción en el Registro de Generadores de Residuos o Desechos Peligrosos en el Distrito Capital	Alta	1	4	4
TOTAL		6		23

Nota: Fuente: Propia. Ponderación de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Ambiente

(Tabla 2)

Resultados de la encuesta

N	Ítem	(1) No	(2) Si	(3) Indeciso	Total Encuestados
1	¿Conoce las competencias de la Secretaria Distrital de Ambiente ante el ciudadano?	8	15	7	
2	¿Conoce el portafolio de servicios que tiene la Secretaria Distrital de Ambiente?	15	9	4	
3	¿En el último año, usted ha tenido que realizar algún trámite y /o servicio en la Secretaria Distrital de Ambiente?	10	19	1	30
4	¿Se están cumpliendo los términos de respuesta de los trámites y/o servicios que ha realizado en Secretaria Distrital de Ambiente? Responda solo si ha realizado un trámite y/o servicio en la SDA	15	8	7	
5	¿Es necesario capacitar a los contratistas y empleados, para dar mejora en el servicio de atención al ciudadano en la Secretaria Distrital de Ambiente?	3	27	0	

Nota: Fuente: Resultados del Estudio Encuesta realizada a los ciudadanos de la ciudad de Bogotá