



PROCEDIMIENTO MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G5-02-PRO-002
Versión: 6

1. OBJETIVO

Definir las actividades necesarias para trazar las pautas y flujos que describen la atención al usuario presencial

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la atención al usuario de manera presencial en todas las unidades regionales de la Entidad.

3. GLOSARIO

Asesor de Servicio: persona encargada de atender al público en el *front office*.

Atención presencial: Corresponde a las actividades descritas en el concepto »Front Office«

- Recepción del cliente: saber acogerlo con cortesía y amabilidad.
- Escuchar al mismo a través de la conversación directa: aquí entra en juego la gestión de las relaciones interpersonales.
- Notar las necesidades: el *front office* tiene que ser capaz de entender, en el poco tiempo que tiene a disposición, la real exigencia del cliente.
- Ayudar para obtener la satisfacción del cliente: notadas las necesidades efectivas, existe la necesidad de dirigir al comprador final al lugar en el cual puede satisfacer su exigencia.

Back office: son las actividades, procesos y/o procedimientos en donde se realizan las tareas correspondientes a la gestión en sí de los trámites, servicios y/o productos de la Entidad y que no tiene contacto directo con el cliente (ciudadano – usuario).

Canal de atención: espacio, escenario o medio, a través del cual se garantiza la prestación de un servicio al ciudadano el cual brinda información, interacción e integración; tiene el propósito de acercarse a la ciudadanía y fortalecer la imagen institucional.

Ciudadano: persona natural o jurídica, que requiere la realización de un trámite, la utilización o disfrute de un bien y/o la prestación de un servicio para la satisfacción de necesidades.

Consulta: es el requerimiento que se hace a las autoridades en relación con las materias a su cargo, se trata de asuntos más especiales y que requieren de la autoridad un estudio más profundo y detallado para aportar una respuesta.

Denuncia: violación al régimen disciplinario; violación a las normas de la marina mercante; y/o violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dirección General Marítima.



PROCEDIMIENTO

MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código: G5-02-PRO-002

Versión: 6

Desistimiento: estado de una petición, cuando el ciudadano de manera voluntaria decide desistir de la solicitud realizada y/o cuando el usuario no complementa la información de la petición para entregarle una respuesta oportuna y eficiente.

Front office: traducido al español, significa oficina de adelante. Indica el conjunto de estructuras de una organización que gestiona la interacción con el cliente. Actividades de un *Front office*:

- Recepción del cliente: saber acogerlo con cortesía y amabilidad.
- Escuchar al mismo a través de la conversación directa: aquí entra en juego la gestión de las relaciones interpersonales.
- Notar las necesidades: el *front office* tiene que ser capaz de entender, en el poco tiempo que tiene a disposición, la real exigencia del cliente.
- Ayudar para obtener la satisfacción del cliente: notadas las necesidades efectivas, existe la necesidad de dirigir al comprador final al lugar en el cual puede satisfacer su exigencia.

Felicitación: reconocimiento de la ciudadanía frente al servicio que presta la Entidad o por la labor que desempeñan sus funcionarios.

Momento de verdad: es uno de los diversos instantes en el que el cliente tiene contacto con el servicio que presta la Entidad (no necesariamente contacto humano) y con base en éste, crea una opinión y/o percepción de la calidad del mismo. Los momentos de verdad se ven reflejados a lo largo del ciclo del servicio.

OAC: Oficina de Atención al Ciudadano (software disponible para la atención a los usuarios).

Petición: toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Protocolo de atención: guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso con los ciudadanos para lograr mayor efectividad en el uso de un canal de atención.

Queja: manifestación de inconformidad por el comportamiento inadecuado de un funcionario.

Reclamo: manifestación de la insatisfacción sobre la deficiencia en el servicio prestado por la entidad, o el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos.



PROCEDIMIENTO MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G5-02-PRO-002
Versión: 6

Supervisor: persona responsable de hacer seguimiento al cumplimiento de las funciones por parte del Gestor de Servicio. Es quien verifica y hace seguimiento a las oficinas de atención al ciudadano presenciales y emite el reporte correspondiente al Responsable del Área de Servicio y Participación Ciudadana.

Sugerencia: permite al ciudadano presentar una propuesta para incidir o mejorar un proceso, cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio institucional o el cumplimiento de la función pública.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Directiva Permanente DP20150002-Grucog-Políticas y lineamientos para la coordinación y articulación del Sistema de Servicio y Participación Ciudadana de DIMAR.
- Política de Servicio de atención al Ciudadano.
- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. NTC GP 1000 (Acuerdo última versión)
- NTCGP 10002 «Satisfacción del cliente». (Acuerdo última versión).
- Modelo Estándar de Control Interno MECI. (Acuerdo última versión)
- Manual Interno de Servicio de Atención al ciudadano-cliente y Protocolos de Servicio de Atención al ciudadano-cliente.
- G5-02-FOR-006 Entrega de documentación del Back office al Front office.
- G5-02-FOR-004 Entrega de documentación al ciudadano.
- G5-02-FOR-007 Documentación a registro y correspondencia.
- G5-02-FOR-008 Entrega de documentación del Front Office al Back office.
- Directiva permanente 2 015 002 Políticas y lineamientos para la coordinación y articulación del Sistema de Servicio y Participación Ciudadana de DIMAR

5. CONDICIONES GENERALES

A partir de la versión 4 del presente documento se nombra como «Procedimiento Modelo Operación Atención Presencial» ya no «Modelo de operación Front Office» teniendo en cuenta que la atención por parte de los asesores debe entregarse de forma unificada en las Capitanías que cuentan con Front Office y aún no.

A. Oportunidades de mejora

- I. El Capitán de Puerto de cada Unidad o su delegado, será quien comunique al Responsable del Área de Servicio y Participación Ciudadana las novedades, observaciones y/o sugerencias del proceso de atención presencial al ciudadano, quien deberá analizarlas y tomar las acciones de mejora que se consideren pertinentes.



PROCEDIMIENTO

MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código: G5-02-PRO-002

Versión: 6

B. Seguridad

- II. La oficina de seguridad y/o quien haga sus veces en las unidades, deberá supervisar el ingreso de los ciudadanos a la unidad, garantizando la seguridad de los usuarios, de los funcionarios y de la Entidad.
- III. El personal de seguridad privada de las unidades, deberá contar con aptitudes y actitud de servicio, para lo cual el o los supervisores de contrato correspondientes, solicitarán a las empresas que el personal se encuentre capacitado en temas relacionados en contacto con los usuarios.
- IV. El personal de seguridad privada, en caso de ser necesario orientará a los ciudadanos en relación al lugar donde pueden dirigirse para solicitar información de la Entidad.

C. Funcionamiento de los sistemas de información y registro de información

- V. Cada Unidad debe garantizar el correcto y continuo funcionamiento del sistema digital de turnos. En caso de presentarse alguna anomalía, deberán darla a conocer, de manera inmediata al Responsable del Área de Servicio y Participación Ciudadana, con el fin de que éste tome las acciones correspondientes para corregir la novedad presentada.
- VI. Cada Unidad debe garantizar el correcto funcionamiento de las herramientas correspondientes para la adecuada atención al ciudadano; en caso de presentarse alguna anomalía que pueda afectar la prestación del servicio, se debe informar de manera inmediata al Responsable del Área de Servicio y Participación Ciudadana, con el fin de tomar las acciones correspondientes e informar el plan de contingencia para no afectar el servicio al ciudadano.

D. Espacios Físicos

- VII. Cada Unidad debe garantizar un espacio de atención y de espera adecuado para los ciudadanos.

E. Responsabilidades y atribuciones del Asesor de Servicio

- VIII. El Asesor de Servicio se capacitará constantemente, de acuerdo con las ayudas entregadas y en caso de evidenciar vacíos de información, le comunicará al encargado del tema; quien en coordinación con el Responsable del Área de Servicio y Participación Ciudadana tomarán las acciones correspondientes.
- IX. El personal designado para la atención del presencial (tercerizado), no podrá ser asignado a ninguna otra función de la Unidad.



PROCEDIMIENTO

MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código: G5-02-PRO-002

Versión: 6

- X. El Asesor de Servicio Presencial debe entregar al término de cada jornada (mañana 11:30H y tarde 16:00H) la documentación física de los trámites radicados completos, a la oficina de registro y correspondencia de cada unidad (o quien haga sus veces) dejándolo informado en el formato correspondiente (G5-02-FOR-007). Todo deberá entregarse con el debido soporte a Registro y Correspondencia, quien manejará la documentación de acuerdo a los lineamientos del respectivo proceso.
- XI. Sólo para los trámites incompletos el Asesor de Servicio Presencial podrá mantener archivo de los trámites. Sin embargo, una vez se cumpla el tiempo legal para completar el mismo, por parte del ciudadano, el asesor deberá realizar un memorando de entrega de la documentación al procesos misional, para que éste realice el respectivo acto administrativo de desistimiento.
- XII. Si el proceso requiere documentación adicional a la estipulada en las herramientas de atención para dar continuidad a un trámite, esta solicitud la deberá realizar el mismo proceso. En ningún caso el Asesor de Servicio Presencial está autorizado a expedir actos administrativos.
- XIII. El envío de los actos administrativos a las unidades, debe hacerse a través del proceso misional. En caso de que el acto administrativo ya se encuentre dentro del inventario de ingresos de Asepac (formato G5-02-FOR-004 Entrega Documentación del Back al Front Office) se deberá realizar mediante la forma del formato de entrega del front al back office (formato G5-02-FOR-006 Entrega Documentación Front Office al Back office).
- XIV. La entrega de los resultados de los trámites al Front Office, deberá registrarse a través del formato correspondiente (G5-02-FOR-006).
- XV. El Asesor de Servicio Presencial tendrá como herramienta de atención la OAC (Oficina de Atención al Ciudadano) la cual está soportada por la Sede Electrónica, herramienta de sistematización de los trámites, que a su vez está diseñada con la información entregada por los procesos misionales.
- XVI. El Asesor de Servicio Presencial usará la OAC para el recibo de cualquier trámite, siempre y cuando estos se encuentren inscritos en la Sede Electrónica. En caso de evidenciar que un trámite se encuentra incompleto de acuerdo a lo señalado en la circular CR-20180892 deberá informar al usuario que únicamente se recibirán solicitudes de trámites con el pleno cumplimiento y/o presentación de todos los requisitos establecidos en cada uno de ellos.
- XVII. En caso de evidenciar en el proceso misional que existe un vacío o incumplimiento dentro del proceso de atención presencial, esta novedad deberá ser informada al Responsable del Área de Servicio y Participación Ciudadana, quien verificará con el proceso misional el respectivo trámite y así tomar las acciones de mejora correspondientes.



PROCEDIMIENTO MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G5-02-PRO-002
Versión: 6

- XVIII. La totalidad de trámites de Gente de Mar para los grados donde se presenta navegación deberá contar con captura de datos biométricos.
- XIX. Los asesores de servicio presencial deben notificar al ciudadano al momento de contar con la disponibilidad de entrega del acto administrativo, para que el usuario se acerque a reclamar su trámite. Se debe dejar registro en el sistema correspondiente.

F. Proceso de calidad y auditoria del proceso

- XX. Al 90% de los trámites recibidos por los asesores de servicio (tercerizado) se les aplica un proceso de auditoría, en el que se valida el cumplimiento de la totalidad de requisitos y especificaciones para la gestión por parte del proceso misional, velando de esta manera por la optimización de tiempos de expedición de actos administrativos
- XXI. Al proceso de atención presencial se aplica la validación de ingreso de datos de visita de cada usuario en los sistemas de registro de información.

G. Medición de satisfacción del servicio

- XXII. El proveedor de servicio de atención presencial genera medición de satisfacción frente a la atención recibida por el usuario para la identificación de oportunidades de mejora aplicables al proceso.

H. Generalidades de la atención

- XXIII. Tipos de atención:
 - a. Solicitud de información
 - b. Solicitud de factura
 - c. Radicación de un trámite
 - d. Entrega de un trámite (título, resolución, etc.)
 - e. Radicación de una petición (PQRS)
- XXIV. Pilares de atención
 - a. Atención interdisciplinaria
 - b. Identificación de necesidades y expectativas del ciudadano
 - c. Humanización del servicio
 - d. Atención oportuna y eficiente
- XXV. Niveles de atención:



PROCEDIMIENTO

MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G5-02-PRO-002
Versión: 6

La atención al ciudadano se ha catalogado en tres niveles, los cuales buscan realizar un filtro de las solicitudes de los usuarios con el fin de minimizar las cargas de atención en los funcionarios de los procesos misionales.

Primer nivel

- La atención se realiza desde los módulos diseñados para tal fin
- La atención es realizada por los asesores de servicio
- Debe contemplar los casos de atención preferencial
- Se emitirá información en general (no técnica) acceso e inicio de trámites y servicios
- Peticiones (De Información, consulta, queja, reclamo, sugerencia, felicitación)
- Paso a asesoría técnica y/o jurídica (Segundo Nivel)

Segundo Nivel

- Asesoría técnica
- Asesoría jurídica
- No recibe documentación, ni da inicio a trámites

Tercer nivel

- Atención a usuarios con casos especiales

Primer nivel de atención	Segundo nivel de atención	Tercer nivel de atención
Mediante el primer nivel de atención se proyecta realizar el 90% de la atención y/o asesoría a los trámites, servicios, productos y/o peticiones que realicen los ciudadanos. En este sentido, el primer filtro es la cara al cliente (<i>front office</i>), en el cual se realizarán los procesos de radicación de trámites y peticiones (de información, consultas, quejas, reclamos,	Este nivel se ha definido para la asesoría técnica y jurídica especializada que requieran los ciudadanos para el acceso a un trámite, producto y/o servicio de la Entidad. Para ello se sugiere la estandarización de turnos de personal disponible para la atención a este segundo nivel y/o la apertura de agendas que se puedan generar de manera virtual, telefónica y/o presencial, garantizando una oportuna y	El tercer nivel de atención sugiere una atención a casos <especiales. Estos asuntos se refieren al tratamiento de un ciudadano (cliente) difícil, quien debido a su actitud requiere de una atención más personalizada y que le genere mayor seguridad de la información que está recibiendo, servicio que le es prestado en el primer nivel de atención pero con el cual éste no se encuentra satisfecho.



PROCEDIMIENTO

MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código: G5-02-PRO-002

Versión: 6

felicitaciones, sugerencias), así como la entrega de los resultados de los mismos. El perfil del personal que labora en el <i>front office</i>, se refiere a personal técnico, que cumpla de manera exhaustiva los procedimientos de atención al usuario, teniendo en cuenta la normatividad vigente, protocolos internos e información técnica y jurídica que le será entregada para el desempeño de su labor	efectiva atención al usuario dentro de los tiempos acordados. El perfil de estos funcionarios, se refiere a aquellos que cuenten con los conocimientos técnicos y jurídicos especializados, que permitan entregar una asesoría integral al ciudadano. Mediante el segundo nivel de atención, no se realizará ningún tipo de recepción de documentación ni radicación de trámites, solicitud de productos, servicios y/o radicación de peticiones.	Éste es un termómetro de la atención del primer nivel; a mayor número de atenciones, es menor el grado de satisfacción que se está brindando en el <i>front office</i>. Este funcionario, debe poseer conocimientos técnicos y jurídicos especializados, que permitan entregar una asesoría integral al ciudadano. Mediante el tercer nivel de atención, no se realizará ningún tipo de recepción de documentación ni radicación de trámites, solicitud de productos, servicios y/o radicación de peticiones.
--	--	--



PROCEDIMIENTO MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G5-02-PRO-002
Versión: 6

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Tabla N.1
Flujograma y descripción de actividades

NO	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Llamar[Llamar] Llamar --> Recibir[Recibir] Recibir --> Registrar[Registrar] Registrar --> Definir[Definir] Definir --> Evaluar1{Evaluar} Evaluar1 -- No --> C1((1)) Evaluar1 -- Si --> Verificar[Verificar] Verificar --> Informar[Informar] Informar --> Evaluar2{Evaluar} Evaluar2 -- No --> C2((2)) Evaluar2 -- Si --> A{{A}} </pre>	INICIO		
1	Llamar	Llamar el siguiente turno para la respectiva atención.	Asesor de servicio	Sistema digital de turnos
2	Recibir	Recibir al ciudadano bajo los protocolos de atención definidos	Asesor de servicio	N/A
3	Registrar	Registrar/actualizar la información relacionada con el ciudadano.	Asesor de servicio	OAC
4	Definir	Definir el tipo de atención que requiere el ciudadano, de acuerdo a lo estipulado en el numeral 25. Información general.	Asesor de servicio	OAC
5	Evaluar	¿El ciudadano desea información general?	Asesor de servicio	N/A
6	Verificar	Verificar en el sistema correspondiente la información solicitada por el ciudadano.	Asesor de servicio	OAC
7	Informar	Informar al ciudadano lo correspondiente de acuerdo con la información general definida.	Asesor de servicio	N/A
8	Evaluar	¿El ciudadano desea realizar una petición?	Asesor de servicio	N/A
9	Evaluar	¿El ciudadano ya había instaurado una petición por el mismo tema?	Asesor de servicio	N/A



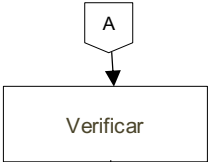
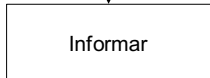
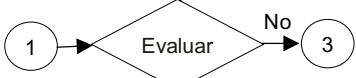
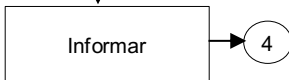
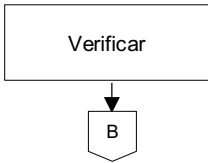
PROCEDIMIENTO

MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código: G5-02-PRO-002

Versión: 6

10		Verificar si la petición se solucionó durante la atención al usuario, si es así, proceder al cierre de la petición de acuerdo con el procedimiento de atención a peticiones, de lo contrario informar al ciudadano el número de la petición para que éste pueda realizar seguimiento a la misma en los plazos de solución a su petición de acuerdo con la normatividad vigente	Asesor de servicio	N/A
11		Registrar en el sistema de atención a peticiones la solicitud realizada por el ciudadano, teniendo en cuenta el procedimiento de atención a peticiones vigente G1-PRO-050.	Asesor de servicio	OAC
12		Informar al ciudadano el número de radicado de la petición para que éste pueda realizar seguimiento a la misma así como los plazos de solución de la petición de acuerdo con la normatividad vigente.	Asesor de servicio	OAC
13		¿El ciudadano desea realizar la radicación de un trámite?	Asesor de servicio	N/A
14		¿El ciudadano ha iniciado el mismo trámite en otra unidad?	Asesor de servicio	N/A
15		Informar al ciudadano que ya está registrado el trámite en otra unidad informándole el estado y número de radicado.	Asesor de servicio	N/A
16		Verificar en el sistema los requisitos correspondientes del trámite a realizar por el ciudadano.	Asesor de servicio	OAC



PROCEDIMIENTO

MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código: G5-02-PRO-002

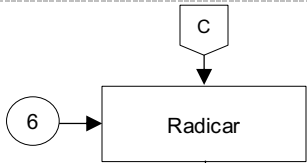
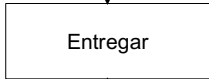
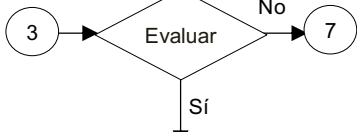
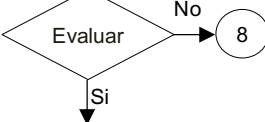
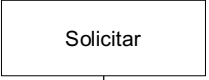
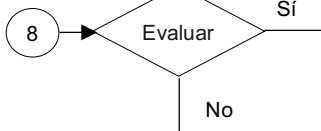
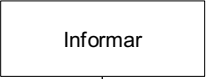
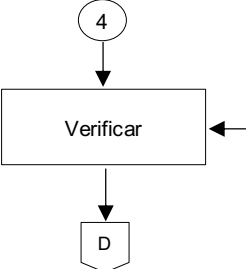
Versión: 6

17		Solicitar al ciudadano los documentos y requisitos correspondientes para radicar el trámite solicitado.	Asesor de servicio	N/A
18		Verificar que el ciudadano haya entregado todos los documentos para el inicio del trámite y que cumpla con las características correspondientes.	Asesor de servicio	OAC
19		¿El ciudadano entregó la documentación completa de acuerdo al trámite, y estos cumplen con las características descritas para cada uno de ellos en el sistema para su efectiva radicación?	Asesor de servicio	N/A
20		Informar que de acuerdo a lo señalado en la circular CR-20180892 desde el 12 de octubre de 2018 no es posible recibir trámites con documentación incompleta	Asesor de servicio	N/A
21		Notificar al ciudadano sobre los plazos de entrega del trámite de acuerdo con la normatividad vigente.	Asesor de servicio	N/A
22		Indagar al ciudadano sobre la recolección del trámite (recoge personalmente o delega a un tercero)	Asesor de servicio	N/A
23		¿El ciudadano solicita delegar la entrega de su trámite a un tercero?	Asesor de servicio	N/A
24		Diligenciar el formato correspondiente y hacer entrega de copia del documento al ciudadano	Asesor de servicio	G5-02-FOR-009



PROCEDIMIENTO MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G5-02-PRO-002
Versión: 6

25		Radicar en el sistema correspondiente.	Asesor de servicio	OAC
26		Entregar al ciudadano el número de radicado de su trámite.	Asesor de servicio	OAC
27		¿El ciudadano desea reclamar un trámite?	Asesor de servicio	N/A
28		¿El ciudadano que reclama el trámite es su titular?	Asesor de servicio	N/A
29		Solicitar al ciudadano el documento de identidad.	Asesor de servicio	N/A
30		¿El ciudadano que viene a reclamar el trámite cuenta con la autorización correspondiente?	Asesor de servicio	N/A
31		Informar que requiere autorización firmada por parte del titular, así como su documento de identidad para la entrega del trámite.	Asesor de servicio	N/A
32		Verificar que se encuentre en original y firmado por el titular del trámite el documento de autorización de entrega a terceros	Asesor de servicio	N/A



PROCEDIMIENTO MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G5-02-PRO-002
Versión: 6

33	<pre>graph TD D[D] --> Entregar[Entregar] 9((9)) --> Entregar Entregar --> Registrar[Registrar] Registrar --> Evaluar{Evaluar} 7((7)) --> Evaluar Evaluar -- No --> 10((10)) Evaluar -- Si --> Confirmar[Confirmar] Confirmar --> Generar[Generar] 4((4)) --> Generar Generar --> Identificar[Identificar] 10 --> Identificar Identificar --> Evaluar2{Evaluar} Evaluar2 -- No --> 4((4)) Evaluar2 -- Si --> Verificar[Verificar] Verificar --> Solicitar[Solicitar] Solicitar --> E[E]</pre>	Entregar el trámite al ciudadano.	Asesor de servicio	OAC
34		Registrar la entrega del trámite en el formato correspondiente.	Asesor de servicio	Formato FOR
35		¿El usuario requiere de una factura?	Asesor de servicio	N/A
36		Confirmar con el área correspondiente la emisión de la factura.	Asesor de servicio	N/A
37		Generar la factura y hacer entrega al ciudadano dejando reporte de entrega en formato correspondiente.	Asesor de servicio	Documento Soporte de Trámite OAC
38		Identificar la necesidad del ciudadano	Asesor de servicio	N/A
39		¿Evaluar si el ciudadano requiere una atención de segundo o tercer nivel según numeral 27 de información general?	Asesor de servicio	N/A
40		Verificar el nivel al que corresponde la atención de acuerdo con las políticas internas definidas (numeral 27)	Asesor de servicio	OAC
41		Solicitar al funcionario correspondiente o a la persona que haga las veces de encargado la debida atención al ciudadano	Asesor de servicio	N/A



PROCEDIMIENTO MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G5-02-PRO-002
Versión: 6

42	<pre>graph TD; E([E]) --> Informar[Informar]; Informar --> Brindar[Brindar]; Brindar --> Retroalimentar[Retroalimentar]; Retroalimentar --> Facilitar[Facilitar]; Facilitar --> Registrar[Registrar]; Registrar --> Solicitar[Solicitar]; 4((4)) --> Solicitar; Solicitar --> Cerrar[Cerrar]; Cerrar --> FIN([FIN]);</pre>	Informar al ciudadano que será atendido por el funcionario experto en el tema solicitado.	Asesor de servicio	N/A
43		Brindar la atención al ciudadano de acuerdo a las necesidades del mismo	Funcionario experto	N/A
44		Retroalimentar al Técnico de Servicio Front Office sobre la atención brindada al ciudadano.	Funcionario experto	N/A
45		Facilitar la atención al ciudadano de acuerdo con la necesidad identificada.	Asesor de servicio	N/A
46		Registrar la atención entregada al ciudadano.	Asesor de servicio	OAC
47		Solicitar al ciudadano evaluación del servicio recibido	Asesor de servicio	Sistema correspondiente
48		Cerrar el ciclo de atención y despedir al ciudadano de acuerdo con los protocolos establecidos	Asesor de servicio	OAC
		FIN		

7. FACTORES DEL AMBIENTE, LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Toda actividad rutinaria y no rutinaria, interna o externa, en todas las áreas y unidades de trabajo; que se desarrolle dentro del cumplimiento de la misión de la DIMAR, debe realizarse teniendo en cuenta el cuidado al medio ambiente y las personas, es por esto que se analizaron cada una de las actividades de la entidad y se determinaron los aspectos e impactos ambientales que se generan; los peligros y riesgos asociados; y las



PROCEDIMIENTO

MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G5-02-PRO-002
Versión: 6

necesidades para establecer los controles, desde la gestión ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo.

Por tal razón, en desarrollo de cada actividad se debe tener en cuenta la identificación de peligros, evaluación, valoración de riesgos y determinación de controles, los aspectos e impactos ambientales, el contexto normativo que se debe cumplir, los programas de gestión y procedimientos seguros de trabajo, para lograr mejorar las condiciones de trabajo, minimizar cualquier riesgo en el desarrollo de las actividades y realizar un adecuado manejo y optimización de los recursos, para prevenir, mitigar, controlar y compensar de ser necesario el impacto generado por la actividad realizada.

7.1. Factores del ambiente

La DIMAR identificó los aspectos ambientales relacionados a la actividades, y sus impactos ambientales asociados, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales, en todas sus dependencias; lo cual se observa en la **Matriz de Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales** para una consulta del nivel de detalle requerido y determinar el programa ambiental que lo minimiza.

7.2. Factores de la seguridad y salud en el trabajo

La DIMAR identificó, evaluó y valoró los factores de riesgos presentes en los procesos de la Entidad, para establecer mecanismos que los eliminen o mitiguen a los límites tolerables en todas sus dependencias; lo cual se observa en la **Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación, Valoración de Riesgos** y determinación de controles por dependencia para una consulta del nivel de detalle requerido, detallando las medidas de intervención que lo minimice.

8. ANEXOS

Sin anexos.