



MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

"Los servidores públicos somos personas que con vocación y orgullo trabajamos duro todos los días para servir y ayudar a los colombianos."

**ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE
SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD**

BOGOTÁ, JULIO DE 2020

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	1
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	17/07/2020

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	4
2.1. OBJETIVO DE LA ADRES.....	5
2.2. FUNCIONES:.....	6
2.3. MISIÓN, VISIÓN Y MEGA.....	6
2.4. MAPA DE PROCESOS.....	7
2.5. ORGANIGRAMA.....	7
2.6. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES.....	8
2.7. CODIGO DE INTEGRIDAD.....	8
3. OBJETIVO	9
4. ALCANCE	9
5. ÁMBITO DE APLICACIÓN	10
6. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL MANUAL	10
7. NORMATIVA Y OTROS DOCUMENTOS EXTERNOS	10
8. DEFINICIONES	11
9. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	12
10. CARTA DE COMPROMISO EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	13
11. CANALES DE ATENCIÓN	15
12. TRAMITE DE PQRS	16
13. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO	17
13.1. DEFINICIÓN.....	17
13.2. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN..	18
13.3. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.....	18
13.3.1. Actitud.....	19
13.3.2. Atención a personas alteradas.....	20
13.3.3. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal).....	21
13.3.4. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa.....	21
13.3.5. Atención de reclamos.....	22
14. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN POR LOS CANALES DISPONIBLES PARA LOS USUARIOS Y/O CIUDADANOS:	22
14.1. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL.....	22
14.1.1. Recomendaciones generales.....	23
14.1.2. Consejos adicionales:.....	23
14.1.3. Acciones de anticipación.....	24
14.1.4. En el contacto inicial.....	24
14.1.5. En el desarrollo del servicio.....	25

14.1.6.	Retiro del puesto de trabajo	25
14.1.7.	En la finalización del servicio.....	26
14.1.8.	Protocolos Atención preferencial.....	26
14.1.9.	Personas en situación de vulnerabilidad	27
14.1.10.	Grupos étnicos minoritarios.....	27
14.1.11.	Personas en condición de discapacidad.....	27
14.1.12.	Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual.....	28
14.1.13.	Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas	28
14.1.14.	Atención a personas con sordoceguera.....	29
14.1.15.	Atención a personas con discapacidad física o motora	29
14.1.16.	Atención a personas con discapacidad cognitiva.....	29
14.1.17.	Atención a personas con discapacidad mental	29
14.1.18.	Atención a personas de talla baja	30
14.2.	PROTOCOLOS ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	30
14.2.1.	Recomendaciones generales	30
14.2.2.	Algunos consejos adicionales.....	31
14.3.	PROTOCOLOS CANAL TELEFÓNICO O CALL CENTER	31
14.3.1.	Acciones de anticipación	31
14.3.2.	En el contacto inicial	31
14.3.3.	En el desarrollo del servicio	32
14.3.4.	En la finalización del servicio.....	32
14.4.	PROTOCOLOS ATENCIÓN TELEFÓNICA EN CONMUTADOR Y OFICINAS	33
14.4.1.	Acciones de anticipación	33
14.4.2.	En el contacto inicial	33
14.4.3.	En el desarrollo del servicio	33
14.4.4.	En la finalización del servicio.....	34
14.5.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL.....	34
14.5.1.	Protocolo atención Correo electrónico	34
14.5.2.	Protocolo atención Redes sociales.....	37
14.5.3.	Protocolo de atención por correspondencia física	38

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	1
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	17/07/2020

15. BIBLIOGRAFÍA	39
16. CONTROL DE CAMBIOS	40
17. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	40

1. INTRODUCCIÓN

El ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y debe ser el Estado quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos. La ADRES, orienta sus acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los usuarios y grupos de valor, la calidez, conocimiento y orientación de los servidores públicos y la optimización de los recursos, con el fin garantizar la excelencia en el servicio al ciudadano.

El objetivo fundamental de este Manual es el de proveer a los servidores públicos y colaboradores de la entidad, una herramienta que contiene información relevante de la ADRES y los protocolos para la operación cotidiana del servicio, los cuales deben observar los servidores y colaboradores de la entidad, en el ejercicio de sus funciones y/o actividades frente a la Ciudadanía.

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Mediante los artículos 66 y 67 de la Ley 1753 de 20152, se crea la Entidad Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) – ADRES con el fin de garantizar el adecuado flujo y control de los recursos del sistema destinados a la financiación del aseguramiento en salud, teniendo en cuenta los antecedentes del modelo de la administración de los recursos a través de terceros.

La Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud SGSSS- es un organismo de naturaleza especial del nivel descentralizado de la Rama Ejecutiva del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, patrimonio independiente, asimilada a una empresa industrial y comercial del Estado en los términos señalados en la ley de creación (Ley 1753 de 2015), adscrita al Ministerio de Salud y Protección Social, la cual se denominará para todos los efectos, Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

En materia laboral los servidores de la Entidad se regirán por las normas generales aplicables a los empleados de la rama ejecutiva del orden nacional; en

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	1
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	17/07/2020

materia de nomenclatura se registrarán por el sistema especial que establezca el Gobierno Nacional. En materia de contratación se registrará por el régimen público.


Le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud, adelantar funciones de inspección, vigilancia y control al Fondo de Solidaridad y Garantía en Salud (FOSYGA) o quien administre estos recursos (hoy ADRES) y a los demás sujetos vigilados del Sistema General de Seguridad Social, incluidos los regímenes especiales y exceptuados, contemplados en la Ley 100 de 1993.

Las Entidades que conforman el Sector Administrativo de la Salud y Protección Social en Colombia son:



2.1. OBJETIVO DE LA ADRES

Administrar los recursos que hacen parte del Fondo de Solidaridad y Garantías (FOSYGA), los del Fondo de Salvamento y Garantías para el Sector Salud (FONSAET), los que financien el aseguramiento en salud, los copagos por concepto de prestaciones no incluidas en el plan de beneficios del Régimen Contributivo, los recursos que se recauden como consecuencia de las gestiones que realiza la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP); y otros que defina la Ley, los cuales confluirán en la Entidad.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	1
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	17/07/2020

2.2. FUNCIONES:

- ✓ Administrar los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).
- ✓ Administrar los recursos del Fondo de Salvamento y Garantías para el Sector Salud (FONSAET).
- ✓ Efectuar el reconocimiento y pago de las Unidades de Pago por Capitación y demás recursos del aseguramiento obligatorio en salud.
- ✓ Realizar los pagos, efectuar giros directos, a los prestadores de servicios de salud y proveedores de tecnologías en salud, de acuerdo con lo autorizado por el beneficiario de los recursos y adelantar las transferencias que correspondan a los diferentes agentes del Sistema, que en todo caso optimice el flujo de recursos.
- ✓ Adelantar las verificaciones para el reconocimiento y pago por los distintos conceptos, que promueva la eficiencia en la gestión de los recursos.
- ✓ Desarrollar los mecanismos establecidos en los artículos 41 del Decreto Ley 4107 de 2011 y 9 de la Ley 1608 de 2013, que tienen como fin apoyar financieramente a las instituciones del sector y servir de instrumento para el fortalecimiento patrimonial de las mismas.

2.3. MISIÓN, VISIÓN Y MEGA

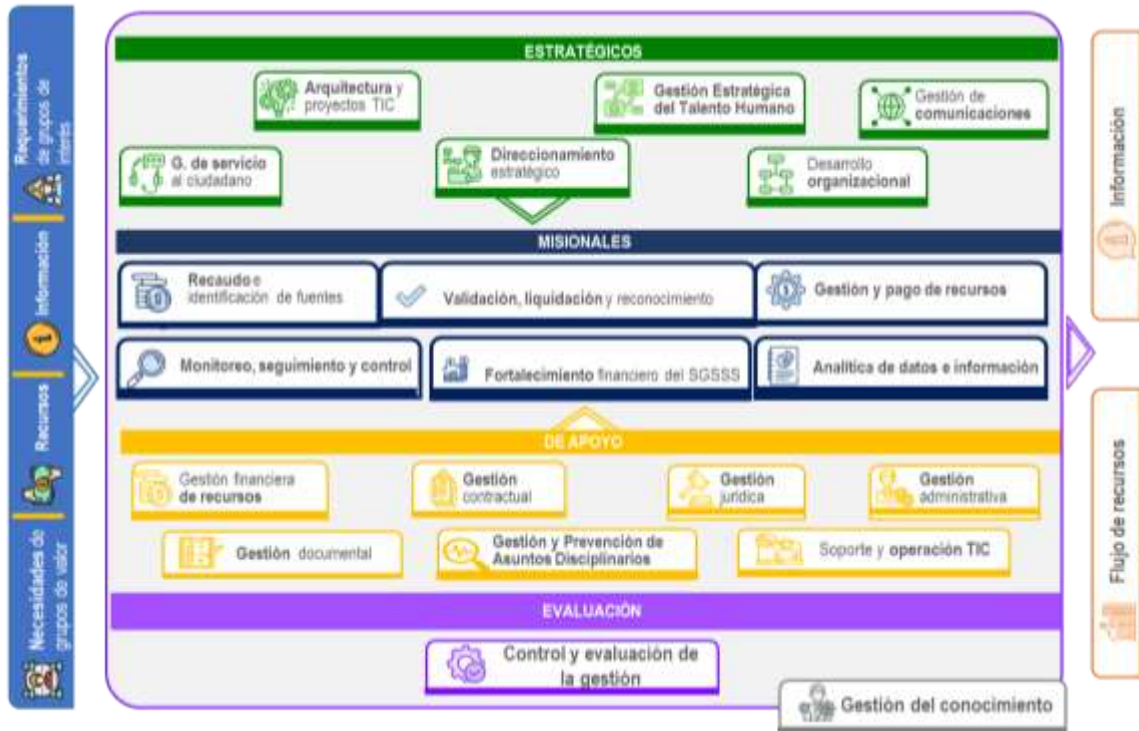
Misión: La ADRES tiene como propósito administrar las fuentes y el uso de los recursos que financian el Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia, bajo los principios de eficiencia, transparencia y calidad, con el fin de asegurar el adecuado flujo de recursos para la sostenibilidad del Sistema.

Visión: En 2035, la ADRES como administradora eficiente de los recursos del SGSSS, se habrá posicionado como una entidad técnica, con amplias competencias en la consolidación, análisis y uso de la información que sustenta la toma de decisiones de política pública en el sector y aporta a la adecuada prestación de servicios de salud a los habitantes del territorio colombiano, apalancándose en herramientas tecnológicas y en su talento humano.

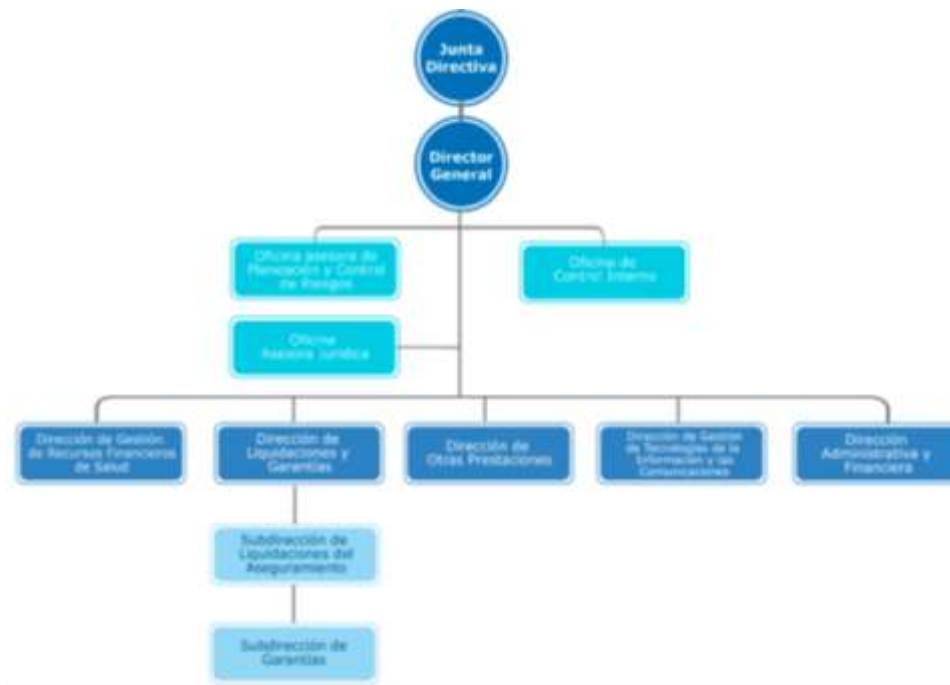
Mega: Al 2023 la ADRES orientará su gestión hacia sus grupos de valor, y optimizará su modelo de operación soportado en tecnologías de la información y comunicaciones, impactando la eficiencia de la entidad y la sostenibilidad del sistema.


ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	1
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	17/07/2020

2.4. MAPA DE PROCESOS



2.5. ORGANIGRAMA



	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Versión:	1
			Fecha:	17/07/2020

2.6. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Los principios institucionales de la ADRES son las creencias básicas que regulan y construyen los valores éticos con los cuales el equipo humano de la entidad se compromete en su actuar diario, estos principios son fundamentales y se encuentran consagrados en nuestra Carta Política, artículo 209, que señala que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y, se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, “mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”.

2.7. CODIGO DE INTEGRIDAD

Valores del Servicio Público:

El Código de Integridad para los servidores públicos elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, inicia con una verdad poderosa:

“Para lograr organizaciones y servidores públicos íntegros no basta con adoptar normas e instrumentos técnicos. También es indispensable que los ciudadanos, los servidores y las organizaciones públicas se comprometan activamente con la integridad en sus actuaciones diarias.”


<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/codigo-integridad>

Así las cosas, el DAFP creó un Código de Integridad lo suficientemente general y conciso para ser aplicable a todos los servidores de las entidades públicas de la Rama Ejecutiva colombiana.

En concordancia con los lineamientos del DAFP, la ADRES mediante Resolución número 738 del 26 de marzo del 2018, adoptó el Código de Integridad del Servidor Público, el cual que contiene 5 valores: la Honestidad, el Respeto, el Compromiso, la Diligencia y la Justicia y adicionó dos valores más con los que nos identificamos: LEALTAD Y RESPONSABILIDAD.

Enlace de la resolución 738 de 2018: <https://bit.ly/2Wh3gef>

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Versión:	1
			Fecha:	17/07/2020

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Lealtad: Implica que los funcionarios de la ADRES tengan una actitud comportamental de fidelidad sincera, franca y voluntaria hacia la Entidad, hacia su objeto misional y a los derechos de los funcionarios, donde prime la buena fe y hacia ausencia de hipocresía y falsedad.


Responsabilidad: Significa que los funcionarios de la ADRES tenga una actitud comportamental para cumplir las tareas y responsabilidades inherentes a sus cargos, con dedicación, puntualidad y observando los plazos establecidos en este manual de servicio al ciudadano.

3. OBJETIVO

El objetivo fundamental de este Manual es el de proveer a los servidores públicos y colaboradores de la entidad, una herramienta que contiene información relevante de la ADRES y los protocolos para la operación cotidiana del servicio, los cuales deben observar los servidores y colaboradores de la entidad, en el ejercicio de sus funciones y/o actividades frente a la Ciudadanía.

4. ALCANCE

La política va dirigida a la Ciudadanía en general y a los funcionarios de la ADRES, que hacen uso de los canales de atención establecidos por la entidad.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	1
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	17/07/2020

5. ÁMBITO DE APLICACIÓN


Este manual aplica para todas las actividades desarrolladas por los servidores públicos y colaboradores en el ejercicio de sus funciones y frente a la gestión de la Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, de conformidad con el proceso y procedimiento de de atención al ciudadano establecido para diferentes canales de atención.

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL MANUAL

- Procesos
- Procedimientos
- Instructivos
- Manuales
- Guías
- Formatos
- Listado maestro de documentos
- Normograma

7. NORMATIVA Y OTROS DOCUMENTOS EXTERNOS

- **Decreto 2623 de 2009**, Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- **Ley 1437 de 2011**, Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- **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.
- **Ley 1755 de 2015**, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1753 de 2015**, Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país".
- **Decreto 1166 de 2016**, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto **1069 de 2015**, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	1
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	17/07/2020

presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

- **Decreto 1499 de 2017**, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- **Decreto 1082 de 2015**, Decreto único reglamentario del Sector Administrativo de Planeación nacional.
- **Conpes 3785 de 2013**, Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano

8. DEFINICIONES

Atributos de servicio: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.


Calidad: es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria" (norma de calidad ISO 9000-9001).

Canales de atención: son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

Canal presencial: espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.

Canal correspondencia: medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

Canal telefónico: medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de la red de telefonía fija o móvil.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Versión:	1
			Fecha:	17/07/2020

Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.


Discapacidad: es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

- ✓ **Cognitiva:** limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
- ✓ **Enanismo o talla baja:** trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.
- ✓ **Física o motora:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.
- ✓ **Mental:** alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.
- ✓ **Múltiple:** se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.
- ✓ **Sensorial:**
 - Visual: pérdida o disminución de la visión.
 - Auditiva: pérdida o disminución en audición.
 - Sordoceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

Escalamiento: para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

9. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Las Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano y Acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, establecen que para garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública las entidades tienen la obligación de divulgar activamente la información pública sin que medie solicitud alguna (transparencia activa); así mismo, tienen la obligación de responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a las

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Versión:	1
			Fecha:	17/07/2020

solicitudes de acceso a la información pública (transparencia pasiva), lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar dicha información.

La política va dirigida a la Ciudadanía en general y a los funcionarios de la ADRES, que hacen uso de los canales de atención establecidos por la entidad, en la que nos comprometemos a prestar un servicio eficiente y oportuno con la mejor calidad, enfocando esfuerzos en el usuario y en la atención ciudadana, garantizando transparencia, eficiencia y calidad en todos los procesos de servicio.


Por lo anterior, nuestra política de servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, es por ello por lo que en la ADRES contamos una política Institucional de Calidad de Servicio al Ciudadano, que se enmarca en nuestra carta de trato digno **“CARTA DE COMPROMISO EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO QUE ACCEDE A LOS SERVICIOS E INFORMACIÓN EN LA ADRES”** la cual se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.adres.gov.co/Inicio/Atencion-al-Ciudadano>

La Dirección Administrativa y Financiera es la dependencia de la entidad encargada de realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias que le formulen a la entidad, realizando los requerimientos que sean necesarios para garantizar el cumplimiento que regulan la materia y el respeto de los derechos que sobre el particular le asisten a los ciudadanos.

“En la ADRES estamos comprometidos con nuestros usuarios y ciudadanos para brindar un Servicio, honesto, justo y respetuoso de sus derechos y diligente en la atención de las solicitudes de información.

10. CARTA DE COMPROMISO EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Expedida por mandato legal, (numeral 5º del artículo 7º ley 1437 de 2011) es un compendio de los derechos y deberes a que están sujetos tanto los ciudadanos

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Versión:	1
			Fecha:	17/07/2020

como los servidores públicos y se hacen conocer a la ciudadanía, así como los canales de que dispone la Entidad para hacerlos efectivos.

Los servidores públicos y colaboradores de la ADRES, conscientes y convencidos de su misión para administrar los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud y desarrollar acciones para el adecuado flujo y control de los recursos en los términos señalados por la normatividad vigente, actuando en el marco de los principios de eficiencia, transparencia y calidad, ratificamos nuestro compromiso con la ciudadanía para garantizar el goce efectivo de su derechos y deberes constitucionales y legales.

Derechos de los ciudadanos que acceden a los servicios o información en la ADRES:

- ✓ Presentar peticiones verbales, escritas, o por cualquier otro medio idóneo, para obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Sin la necesidad de intermediarios.
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- ✓ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- ✓ Aportar documentos o elementos probatorios en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento tomar decisiones. Así mismo, tienen derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
- ✓ Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo con los términos dispuestos por la Constitución y las leyes. Exceptuando aquella información que tenga reserva legal.
- ✓ Atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
- ✓ Cumplimiento de las responsabilidades por parte de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- ✓ Confidencialidad de su información.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	1
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	17/07/2020

- ✓ Cualquier otro reconocido por la Constitución y las leyes y demás normativa vigente en materia de derechos.

Deberes de las autoridades en la atención al público:

Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, el deber de expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

Deberes de los ciudadanos que acceden a los servicios o información de la ADRES:

Correlativamente con los derechos que les asisten, los ciudadanos deben cumplir con los siguientes deberes:

- ✓ Obrar conforme a la Constitución y las leyes.
- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- ✓ Actuar de acuerdo con los principios de la buena fe.
- ✓ Solicitar en forma respetuosa los documentos y/o servicios de su interés.
- ✓ Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- ✓ Abstenerse de aportar declaraciones o documentos falsos u otras acciones y/o palabras dilatorias e improcedentes en sus actuaciones.
- ✓ Hacer uso de documentos o declaraciones válidas, legítimas y vigentes.
- ✓ Evitar la reiteración o duplicidad de solicitudes en aras de la agilidad de los trámites. ➤ Respetar los turnos/filas o citas asignadas por la ADRES
- ✓ Observar un trato respetuoso con los servidores públicos de la ADRES.

11. CANALES DE ATENCIÓN

Los Canales de Atención con los cuales la ADRES interactúa con los Ciudadanos y Ciudadanas, se integran a través de medios electrónicos y virtuales como la página web, e-mail y redes sociales; con medios de comunicaciones como el telefónico; y medios físicos como la atención presencial y la radicación de correspondencia.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	1
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	17/07/2020

Los canales de atención son medios y espacios que utilizan los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con las funciones y objetivos de la Entidad.

Punto de atención presencial y radicación correspondencia: Avenida Calle 26 # 69 - 76 Torre 1 Piso 17.

Centro Empresarial Elemento

Lunes a Viernes de 08:00 a.m. a 04:00 p.m

Bogotá PBX (571) 432 27 60

Bogotá, D.C.

Código Postal 111071

Línea de Atención Telefónica: Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423 737

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. Jornada Continua.

Portal WEB www.adres.gov.co

Redes: <https://twitter.com/AdresCol/>

<https://www.facebook.com/ADRESCol/>

12. TRAMITE DE PQRSD

Para el trámite de Derechos de Petición, quejas, reclamos y sugerencias, se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

Conforme con la nueva normatividad que rige la materia, toda solicitud de cualquier persona se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo y en la ADRES se le dará este tratamiento de conformidad con lo establecido a través de la Resolución 668 de 2018 de la Adres, mediante la cual se reglamenta el trámite interno de PQRSD en la entidad.

La Dirección Administrativa y Financiera y las áreas o dependencias competentes para suministrar la respuesta al ciudadano, gestionarán las peticiones de conformidad con los tiempos establecidos por la ley:

TITULO DE LA SOLICITUD	TÉRMINOS PARA RESOLVER
PETICIÓN DE INTERES GENERAL o PARTICULAR	15

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	1
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	17/07/2020

TÍTULO DE LA SOLICITUD	TÉRMINOS PARA RESOLVER
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	10
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10
CONSULTA	30
RECLAMO EN MATERIA DE DATOS PERSONALES	15
QUEJA	15
RECLAMO	15
DENUNCIA	15
SUGERENCIA	15
PETICION ENTRE AUTORIDADES	10
PETICIÓN DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	10


13. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

El servicio a la ciudadanía, en nuestro orden constitucional, es un fin esencial del Estado. El artículo 2º de la Constitución Política de 1991 resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

En desarrollo de este mandato constitucional, se presentan los siguientes Protocolos de Servicio al Ciudadano, para los distintos canales de atención, con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios, para todas las entidades pertenecientes al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. (Protocolos de Atención al Ciudadano- DNP).

13.1. DEFINICIÓN

Los Protocolos de Servicio al Ciudadano de la ADRES, son una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y contratistas de la entidad y los

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	1
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	17/07/2020

ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

Los protocolos de servicio son una herramienta útil para mejorar de manera importante la imagen que los ciudadanos y grupos de interés tienen de la entidad y son una muestra de coherencia y confiabilidad; tienen, además, la ventaja de convertir las cualidades generales de un buen servicio en actos específicos que permiten ofrecer el mismo nivel de servicio hoy, mañana y siempre.

Así mismo, se espera que estos protocolos ayuden a que las cualidades de un buen servicio se materialicen en acciones específicas que satisfagan a la ciudadanía.


13.2. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general. Los canales de atención más frecuentemente usados por las entidades son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.

13.3. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

- **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Confiable:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** resuelve lo pedido.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Versión:	1
			Fecha:	17/07/2020

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como "No sé...", "Vuelva mañana" o "Eso no me toca a mí..." son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Los servidores públicos, entonces, deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad -incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno-.
- Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Por último, un servidor público en ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

13.3.1. Actitud

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	1
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	17/07/2020

- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato o supervisor y cederle el manejo de la situación.

13.3.2. Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Versión:	1
			Fecha:	17/07/2020

- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

13.3.3. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)


Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

13.3.4. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	1
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	17/07/2020

- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

13.3.5. Atención de reclamos

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:


- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

14. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN POR LOS CANALES DISPONIBLES PARA LOS USUARIOS Y/O CIUDADANOS:

Para la gestión de la Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias radicadas en la entidad, todos los funcionarios y colaboradores deberán gestionarla teniendo en cuenta los procesos y procedimientos establecidos por la entidad. Favor consultarlos en el siguiente enlace: <https://bit.ly/3ey5X1D>

14.1. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	1
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	17/07/2020

14.1.1. Recomendaciones generales

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje previstas en el Capítulo 2 del Protocolo. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.
- Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia y los puntos de fotocopiado. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

14.1.2. Consejos adicionales:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Versión:	1
			Fecha:	17/07/2020

- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

14.1.3. Acciones de anticipación

Guardias de seguridad

Se recomienda a los guardias de seguridad:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes", "Bienvenido/a...".
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación del dispensador de turnos o la ventanilla a la cual debe dirigirse.

Servidores de ventanilla

Los servidores de ventanilla, como también puede ocurrir con los demás servidores públicos, interactúan en diferentes momentos con el ciudadano; en cada uno les corresponde:

14.1.4. En el contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: "Buenos

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	1
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	17/07/2020

días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.

- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

14.1.5. En el desarrollo del servicio

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

14.1.6. Retiro del puesto de trabajo

Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.
- Otro punto de servicio
- Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor público debe:
 - Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.
 - Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.
 - Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	1
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	17/07/2020

- Explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará

14.1.7. En la finalización del servicio

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el "Sr." o "Sra."
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

14.1.8. Protocolos Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

- Adultos mayores y mujeres embarazadas
 - Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
 - La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.
- Atención a niños, niñas y adolescentes
 - Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:
 - Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
 - Si lo hay, debe seguirse el guion, protocolo y procedimiento definido por la entidad para atender a este grupo poblacional.
 - Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
 - No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	1
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	17/07/2020

- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

14.1.9. Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

14.1.10. Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

14.1.11. Personas en condición de discapacidad

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	1
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	17/07/2020

- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?".
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

14.1.12. Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

14.1.13. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	1
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	17/07/2020

- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

14.1.14. Atención a personas con sordoceguera

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

14.1.15. Atención a personas con discapacidad física o motora

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

14.1.16. Atención a personas con discapacidad cognitiva

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

14.1.17. Atención a personas con discapacidad mental

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Hay que confirmar que la información dada ha sido comprendida.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	1
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	17/07/2020

- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

14.1.18. Atención a personas de talla baja


- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

14.2. PROTOCOLOS ATENCIÓN TELEFÓNICA

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la red de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call center) y centros de contacto.

14.2.1. Recomendaciones generales

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Versión:	1
			Fecha:	17/07/2020

14.2.2. Algunos consejos adicionales

- El tono de voz. A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y re
- fuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- El lenguaje. Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones sobre lenguaje previstas en el Capítulo 2 Elementos Comunes a Todos los Canales (2.4. Lenguaje).
- La vocalización. Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad. La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen. El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

14.3. PROTOCOLOS CANAL TELEFÓNICO O CALL CENTER

Es un centro de servicios telefónicos con capacidad para atender un alto volumen de llamadas a través de agentes capacitados para gestionar diversos temas; puede incluir la atención de otras tecnologías tales como internet, recepción automática de llamadas o chat, en cuyo caso se denominará centro de contacto.

14.3.1. Acciones de anticipación

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

14.3.2. En el contacto inicial

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	1
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	17/07/2020

- Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de "Señor", "Señora" y preguntar "¿En qué puedo ayudarle?"

14.3.3. En el desarrollo del servicio

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- Si es preciso, informar al ciudadano qué paso sigue en el proceso.
- Si debe poner la llamada en espera:
- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:
- Explicarle la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

14.3.4. En la finalización del servicio

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Versión:	1
			Fecha:	17/07/2020

14.4. PROTOCOLOS ATENCIÓN TELEFÓNICA EN CONMUTADOR Y OFICINAS

Se entiende por conmutador el aparato que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos en la entidad.

14.4.1. Acciones de anticipación

- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.

14.4.2. En el contacto inicial

Es importante saludar primero con frases como "Buenos días", "Buenas tardes", dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: "¿En qué le puedo ayudar?"

14.4.3. En el desarrollo del servicio

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. En ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	1
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	17/07/2020

- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

14.4.4. En la finalización del servicio

- Despedirse amablemente.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Hay que recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

14.5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que la entidad presta a través de tecnologías de información y comunicaciones como son el formulario Web y redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

14.5.1. Protocolo atención Correo electrónico

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe responder derechos de petición por su correo institucional, deben responderse por la herramienta dispuesta por la entidad, como lo es el Sistema de Gestión de PQRSD CRM.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir el procedimiento establecido para la gestión y trámite de las peticiones recibidas en los correos institucionales. <https://bit.ly/32l0QPT>
- No imprimir los correos electrónicos, únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

14.5.1.1. Acciones de anticipación

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional -y no a un correo personal de un servidor-.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	1
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	17/07/2020

- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano dentro de los términos de Ley. (Resolución 668 de 2018, Trámite interno de PQRSD ADRES)

14.5.1.2. En el desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".
- En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...".
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Versión:	1
			Fecha:	17/07/2020

14.5.1.3. En la finalización del servicio

- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.
- Si el protocolo de su entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.

14.5.1.4. Ejemplo de estructura para respuesta por correo electrónico

Bogotá D.C,

Señor (a)

XXXXXXXXXX

Solicitante

Correo XXXXXXXX

Dirección XXXXXX

Ciudad - Departamento

Asunto: Respuesta Rad. Adres: XXXXXXXX. SOLICITUD XXXXXXXXXX

Respetado (a) señor (a):

Teniendo en cuenta su solicitud efectuada mediante el radicado del asunto, de manera atenta damos respuesta a su solicitud en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA RESPUESTA SIGUIENDO LAS RECOMENDACIONES DADAS EN EL NUMERAL

Cordialmente,

NOMBRE DEL DIRECTOR, SUBDIRECTOR, COORDINADOR O JEFE DE OFICINA

Cargo

Dependencia

Datos de Contacto- Teléfono y extensión.

Revisó: xxxxx

Proyectó: xxxxx.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Versión:	1
			Fecha:	17/07/2020

14.5.2. Protocolo atención Redes sociales

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico -e individual- como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información -en simultánea- puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

El Manual de gestión de la comunicación en redes sociales de Gobierno en Línea contiene herramientas para saber cómo gestionar mensajes en las redes sociales (Facebook, YouTube, Twitter, entre otras). Se recomienda su consulta.

14.5.2.1. Acciones de anticipación

- Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.

14.5.2.2. En el contacto inicial

- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

14.5.2.3. En el desarrollo del servicio

- Se puede sugerir consultar otros canales como la página web -por ejemplo, las preguntas frecuentes- u otro medio con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.
- Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata:
- Explicar la razón de la demora.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	1
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	17/07/2020

- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.

14.5.2.4. En la finalización del servicio

- Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

14.5.3. Protocolo de atención por correspondencia física

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

14.5.3.1. Acciones de anticipación

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: "Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?".

14.5.3.2. En el desarrollo del servicio

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Versión:	1
			Fecha:	17/07/2020

14.5.3.3. En la finalización del servicio

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.
- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir; distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Como herramienta de apoyo, consulta la Guía de Lenguaje Claro del DNP en el siguiente enlace:
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

14.5.3.4. Buzones de sugerencias

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

15. BIBLIOGRAFÍA

- Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2013). Protocolos de Servicio al Ciudadano.
- Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2015). Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia.
- Ministerio de Salud y Protección Social (2013). ABC del Plan Decenal de Salud Pública.
- Ministerio de Salud y Protección Social (2017) Protocolo de atención al ciudadano Sector salud con Enfoque diferencial. <https://bit.ly/32eO859>

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	1
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	17/07/2020

16.CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
1	17 de julio de 2020	Versión inicial del documento	Andrea Catalina Cuesta Ruiz

17.ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Martha Ligia Serna Pulido- Gestor de Operaciones Fecha: 16 de julio de 2020	Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos OAPCR Fecha: 14 de julio de 2020	Andrea López Zorro. Directora Administrativa y Financiera Fecha: 17 de julio de 2020