



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

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

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

BOGOTÁ, SEPTIEMBRE 2023

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PL01
			Versión:	02
	POLÍTICA	Política Institucional de Servicio al Ciudadano	Fecha:	18/09/2023

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
2	OBJETIVO GENERAL	4
2.1	Objetivos específicos	4
3	ALCANCE	4
4	AMBITO DE APLICACIÓN	4
5	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	5
6	MARCO LEGAL Y NORMATIVO	6
7	PRINCIPIOS INSTITUCIONALES	9
8	PORTAFOLIO DE OFERTA INSTITUCIONAL	9
9	DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA	11
10	LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	11
11	AREAS DE INTERVENCIÓN	12
12	COMPONENTES	13
12.1	Direccionamiento Estratégico y Planeación.....	13
12.2	Talento Humano para el servicio (integridad) Cultura de humanización y excelencia al servicio:	13
12.3	Comunicación asertiva y lenguaje claro	14
12.4	La Integridad Pública	15
12.5	Gestión con valores para resultados (Procesos y procedimiento armonizados, de canales de información accesibles):	16
12.6	Información y Comunicación (Información confiable y accesible):	18
12.7	Gestión del Conocimiento y la Innovación (Modelo MISC lineamiento transversal).....	20
13	MECANISMO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA	20
13.1	Evaluación de gestión y resultados	20
13.2	Control Interno	21
14	RESPONSABLES	22
15	CONTROL DE CAMBIOS	23
16	ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	23

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PL01
			Versión:	02
	POLÍTICA	Política Institucional de Servicio al Ciudadano	Fecha:	18/09/2023

1 INTRODUCCIÓN

Desde la Constitución Política de Colombia y el nacimiento de diferentes instrumentos normativos como el CONPES 3649 de 2010, el 3785 de 2013 y la Resolución 1499 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social, que define el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Administración Pública ha avanzado en los lineamientos de política y las estrategias que permiten a las entidades implementarlos bajo un enfoque de Estado abierto, como una nueva forma de relacionamiento con los ciudadanos en los diferentes momentos y escenarios de la gestión pública.

De esta manera, desde la ADRES, hemos orientado nuestras políticas para facilitar el acceso real y efectivo a los derechos de nuestros grupos de valor, hacia una efectiva apertura al diálogo que permita equilibrar las expectativas ciudadanas sobre los productos y servicios que entregamos; es por ello que en el año 2020 se creó el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y otros Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social (MISC), el cual integra los lineamientos de la política nacional de servicio al ciudadano y las estrategias para implementarlos con un enfoque de Estado abierto, con el cual se busca equilibrar las expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas mediante el diálogo directo y se armonizan las políticas públicas que inciden directamente en la relación del ciudadano con el Estado, como son las de: Transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, rendición de cuentas, participación ciudadana en la gestión pública y Servicio al Ciudadano como transversal a todas las anteriores.. Lo anterior, en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Bajo el enfoque de Estado abierto se busca avanzar en la construcción de confianza a través de una nueva forma de gobernanza que ve en el ciudadano un aliado de la administración pública, pasando del paradigma del gobernar para los ciudadanos a una nueva dimensión del gobernar con los ciudadanos. La transparencia y acceso a la información pública, integridad, participación ciudadana en la gestión pública, gobierno digital, racionalización de trámites, servicio al ciudadano y lucha contra la corrupción en tanto que constituyen el enfoque de Estado abierto desde una perspectiva sistémica, facilitan la relación del Estado con la ciudadanía a través de la apertura al diálogo, que permite la confluencia de perspectivas y opiniones para que, de forma amplia, se construyan acuerdos de cara a la implementación de soluciones a desafíos públicos y el goce efectivo de derechos ciudadanos.

De esta manera, creamos la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, bajo los fundamentos de la gobernanza abierta con ciudadanos y otros grupos de valor, para facilitar la relación a través del diálogo y la correspondiente confluencia de opiniones, y ampliación de perspectivas con un gran propósito: lograr mejoras en sus procesos y procedimientos para garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Como resultado de este trabajo, Adoptamos el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio a la ciudadanía, que nos permite reorganizar nuestros procesos internos en la búsqueda del mejoramiento de nuestros canales de atención cuyo objetivo es el de lograr una comunicación más fluida con las personas naturales y jurídicas que acuden a nuestra

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PL01
			Versión:	02
	POLÍTICA	Política Institucional de Servicio al Ciudadano	Fecha:	18/09/2023

institución, facilitar la accesibilidad a los servicios ofertados y de igual forma responder a las necesidades y satisfacción de los usuarios.

Para el desarrollo de nuestra política tomaremos como insumo inicial, el marco normativo, así como los procedimientos que se encuentran reconocidos y avalados por la oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos de la entidad, lo que incluye la identificación de estos, su caracterización e indicadores.

2 OBJETIVO GENERAL

Brindar lineamientos frente al servicio al ciudadano de tal manera que permita lograr mejoras en sus procesos y procedimientos para garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

2.1 Objetivos específicos


- Garantizar el acceso de los ciudadanos a la oferta pública de la entidad en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial.
- Fortalecer los procesos internos de la ADRES con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.
- Diseñar estrategias de atención con enfoque diferencial respecto de las poblaciones de especial protección constitucional.
- Generar apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos de todos los niveles e incentivar la integridad como valor común inherente a la cultura organizacional de las entidades.
- Establecer esquemas de seguimiento y evaluación de la política pública que permitan medir el avance en la implementación y su impacto de cara a la ciudadanía.

3 ALCANCE

La Política Institucional de Servicio al Ciudadano aplica para todos los servidores, contratistas y procesos que se desprendan de la operación de la ADRES.

4 AMBITO DE APLICACIÓN

La Política Institucional de Servicio al Ciudadano entendida como el marco general a través del cual se debe gestionar la atención de servicio a la ciudadanía, se implementa en toda la entidad, con el liderazgo de la Dirección Administrativa y Financiera y el compromiso de la alta dirección, ya que es entendida como una función integral y transversal que compromete a todos sus servidores públicos y contratistas; un recurso humano más cualificado; una articulación entre las diferentes áreas, dependencias y grupos de la entidad; un compromiso expreso de la alta dirección y gestión de recursos

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PL01
			Versión:	02
	POLÍTICA	Política Institucional de Servicio al Ciudadano	Fecha:	18/09/2023

necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas y actividades propias del proceso.

5 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Actores del Sistema: Son todas las entidades y las personas que en calidad de servidores públicos participan en la prestación del servicio público.

Ciudadano: Es toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y está sujeto a las leyes del Estado

Estándar de servicio: Es un modelo de referencia que reúne características validadas para la prestación de un servicio de excelencia.

Grupos de Interés: individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Adaptado del documento "Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014).

Grupos de Valor: personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

Modelo de Gestión Pública Efectiva al Servicio del Ciudadano busca integrar esfuerzos **Canal de interacción:** Es el medio a través del cual se presta un trámite o servicio al ciudadano o grupo de valor que puede ser presencial, telefónico y virtual (página web, chat, redes sociales, videoconferencia entre otros).

Percepción: Es la valoración que hacen las personas sin que necesariamente exista una interacción con el ciudadano. Está relacionada con las expectativas del servicio que tiene la persona.

Persona: Es un ser humano integral sujeto de derechos y obligaciones. En Derecho, la persona puede ser natural o jurídica.

Proceso: La acción de realizar un conjunto de procedimientos dispuestos con una lógica y enfocados a lograr un resultado específico.

Procedimiento: Una secuencia de pasos previamente definidos que persiguen el mismo fin para facilitar la realización de un trabajo más efectivo.

Protocolo: conjunto de pautas destinadas a estandarizar un comportamiento frente a una situación específica.

PQRSD: es la abreviatura que se asigna a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Servicio: Es el conjunto de actividades que realizan los servidores públicos y las características que agregan valor para satisfacer las necesidades y superar las expectativas de una persona, ciudadano o grupo de valor.

Servicio de excelencia: Es el conjunto de actividades que realizan los servidores públicos, y características que agregan valor para satisfacer y superar las expectativas de una persona, ciudadano o grupo de valor.

Servidor Público: Es una persona con vinculación laboral al Estado, con funciones públicas al servicio del Estado y de la comunidad. Facilitador de la gestión de servicios de excelencia interna y externa.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos y grupos de valor ante una entidad de la administración pública, o entidad particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PL01
			Versión:	02
	POLÍTICA	Política Institucional de Servicio al Ciudadano	Fecha:	18/09/2023

prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un bien o servicio (DAFP, 2019 - glosario).

Trámite o servicio en línea en canal virtual: Conjunto de requisitos, pasos o acciones que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad o del sector, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido (DAFP, 2019 - glosario). Está relacionado con el tipo de canal que dispone la entidad.

CONPES: Consejo Nacional de Política Económica y Social – CONPES – fue creado por la Ley 19 de 1958. Máxima autoridad nacional de planeación coordina y orienta a los organismos encargados de la dirección económica y social en el Gobierno, a través del estudio y aprobación de documentos sobre el desarrollo de políticas generales que son presentados en sesión.

Trámite o servicio en canal presencial: Conjunto de requisitos, pasos o acciones que puede ser realizado en la oficina de Servicio al Ciudadano de la Entidad o del sector al que se encuentra vinculada.

Trámite o servicio en canal telefónico: Conjunto de requisitos, pasos o acciones que puede ser realizado por el medio telefónico, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.

6 MARCO LEGAL Y NORMATIVO

Lineamientos normativos en materia de la política de Servicio al Ciudadano.

Constitución Política

- **Artículo 1.** Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.
- **Artículo 2.** Son fines esenciales del estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación (...).
- **Artículo 13.** (...) el estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (...).
- **Artículo 20.** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...).
- **Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- **Artículo 40.** Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...).
- **Artículo 45.** El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El estado y la sociedad garantizan la participación de los jóvenes

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PL01
			Versión:	02
	POLÍTICA	Política Institucional de Servicio al Ciudadano	Fecha:	18/09/2023

- en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.
- **Artículo 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...).
 - **Artículo 79.** Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...).
 - **Artículo 88.** La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (...)
 - **Artículo 95.** (...) son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (...).
 - **Artículo 270.** La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

Leyes

- **Ley 134 de 1994.** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- **Ley 190 de 1995.** Artículo 58º. Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.
- **Ley 393 de 1997.** Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.
- **Ley 472 de 1998.** Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 489 de 1998.** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 962 de 2005.** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **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

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PL01
			Versión:	02
	POLÍTICA	Política Institucional de Servicio al Ciudadano	Fecha:	18/09/2023

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 1757 de 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **Ley 2052 de 2020.** Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones

Decretos

- **Decreto Ley 2150 de 1995.** Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 2232 de 1995.** Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.
- **Decreto 1382 de 2000.** Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.
- **Decreto 1538 de 2005.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997.
- **Decreto 2623 de 2009.** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Decreto 19 de 2012.** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 2641 de 2012.** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- **Decreto 2573 de 2014.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 103 de 2015.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1081 de 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- **Decreto 270 de 2017.** Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.
- **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.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PL01
			Versión:	02
	POLÍTICA	Política Institucional de Servicio al Ciudadano	Fecha:	18/09/2023

CONPES

- **CONPES 3649 de 2010.** Política Nacional de Servicio al ciudadano.
- **CONPES 3650 de 2010.** Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- **CONPES 3654 de 2010.** Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- **CONPES 3785 de 2013.** Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinados a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del ciudadano.

7 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

En la ADRES, los principios institucionales 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”.

En el Código de Integridad para los servidores públicos elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP encontrarás una definición para cada valor y una lista de las acciones que orientan la integridad de nuestro comportamiento como servidores públicos. Consúltelo en <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/codigo-integridad>.

En concordancia con los lineamientos del DAFP, la ADRES mediante Resolución número 738 del 26 de marzo del 2018 adoptó el Código de Integridad para sus servidores públicos y colaboradores, el cual contiene 5 valores de los establecidos por el DAFP, así: la Honestidad, el Respeto, el Compromiso, la Diligencia y la Justicia y adicionó dos valores más con los que nos identificamos: Lealtad y Responsabilidad. <https://www.adres.gov.co/normativa/resoluciones>

Adicionalmente, y haciendo énfasis en el Sector Administrativo de Salud y Protección Social, la Ley 100 de 1993 y la Política Nacional de Servicio al Ciudadano enuncian principios administrativos que deben orientar las acciones de los servidores públicos

8 PORTAFOLIO DE OFERTA INSTITUCIONAL

Canales de atención presencial:

- Centro Empresarial Elemento Av. El Dorado #No. 69-76, torre 1, piso 16
Código Postal 111071, Bogotá, D.C.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PL01
			Versión:	02
	POLÍTICA	Política Institucional de Servicio al Ciudadano	Fecha:	18/09/2023

- Radicación correspondencia y Atención Presencial: Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 04:00 p.m.

Canales de atención telefónica:

- PBX Bogotá (571) 601 432 27 60 Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423 737, de 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.

Canales de atención virtual y redes sociales:

- Correo electrónico correspondencia1@adres.gov.co y correspondencia2@adres.gov.co
- Para radicar una petición en el formulario web de PQRSD a <https://www.adres.gov.co/portal-del-ciudadano/pqrsd>
- <https://www.facebook.com/ADRESCol/>
- <https://twitter.com/AdresCol/>
- <https://www.youtube.com/channel/UCepBIpzw04qBjSXpwsLrgtw>

Notificaciones Judiciales: notificaciones.judiciales@adres.gov.co

Exclusivo para notificaciones que provienen de la rama judicial, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 197 de la ley 1437 de 2011.

Denuncias por actos de corrupción: denunciacorrupcion@adres.gov.co

Trámites y servicios que se pueden realizar:

Trámites	Dependencia
Reconocimiento de prestaciones económicas a los afiliados a los regímenes especiales y/o de excepción.	Dirección de Liquidaciones y Garantías
Devolución de aportes pagados directamente a la ADRES	Dirección de Liquidaciones y Garantías
Registro y modificación de cuentas bancarias para giro directo	Dirección de Gestión de Recursos Financieros en Salud
Solicitud compra cartera	Dirección de Liquidaciones y Garantías
Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos y terroristas y de accidentes de tránsito o a sus beneficiarios	Dirección de Otras Prestaciones
Otros Procedimientos Administrativos (OPA)	Dependencia
Certificación de aportes en salud a afiliados a los regímenes de excepción y especial	Dirección de Liquidaciones y Garantías
Estado de cuenta mensual de los recursos recaudados y ejecutados por las entidades territoriales	Dirección de Gestión de Recursos Financieros en Salud
Reproducción de documentos	Costos o Gratuidad

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PL01
			Versión:	02
	POLÍTICA	Política Institucional de Servicio al Ciudadano	Fecha:	18/09/2023

La ADRES revisará periódicamente el portafolio de trámites y servicios con el fin de adoptar medidas para su simplificación, de acuerdo con los lineamientos de la política pública de racionalización de trámites y la política de gobierno digital.

9 DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

La Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud ADRES, se compromete a fortalecer las capacidades institucionales para fomentar una cultura de servicio al ciudadano, mejorando sus procesos y sus procedimientos, para garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud”

10 LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud ADRES establece la política institucional de servicio al ciudadano fundamentada en las prácticas de Gobierno Abierto para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y otros grupos de valor, reafirmando la misión institucional de 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. La política se orienta hacia la atención integral y centrada al ciudadano con la mejora de los procesos y procedimientos para una efectiva gestión de servicio, la entrega de información confiable y accesible, la disposición de canales de atención accesibles, el mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica institucional, el fortalecimiento de la cultura de servicio al ciudadano y la medición de la calidad del servicio, así mismo, incorpora los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, y todas sus dimensiones que se articulan armónicamente para el logro de los objetivos misionales.

El Departamento Administrativo de la Función Pública definió cuatro escenarios de relacionamiento entre los grupos de valor/ciudadanos con el Estado; estos escenarios son momentos de verdad, que inciden en el aumento de la confianza ciudadana o en su disminución, por ello es importante conocer cada escenario, identificar los aspectos positivos y negativos en la interacción con los grupos de valor y centrar esfuerzos institucionales para hacer las mejoras respectivas. Cabe resaltar que cada escenario de relacionamiento desarrolla Políticas Públicas que inciden en el relacionamiento Estado-Ciudadano y se articulan para brindar un servicio de excelencia que permitirá fortalecer las relaciones y aumentar la confianza hacia la ADRES.

Estos escenarios de relacionamiento pueden ser vistos también como niveles de madurez del ciudadano en el relacionamiento con el Estado y para cada uno de ellos, existe una política de gestión y desempeño, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión que orienta su desarrollo en las Políticas de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana en la Gestión y de Servicio al Ciudadano.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PL01
			Versión:	02
	POLÍTICA	Política Institucional de Servicio al Ciudadano	Fecha:	18/09/2023

Relación de los Ciudadanos con el Estado Servicio al Ciudadano



Fuente: Elaboración MISC Sector Administrativo de Salud 2021

Cabe mencionar que la Política Institucional de Servicio al Ciudadano se desarrolla en la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados de MIPG, que se orienta al logro de resultados y a garantizar derechos de los ciudadanos.

11 AREAS DE INTERVENCIÓN

En el marco de la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y la adopción del Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio a la ciudadanía, la Adres implementará acciones y fortalecerá la gestión de servicio al ciudadano en cada una de las dimensiones de la política:

- Direccionamiento Estratégico y Planeación (arreglos institucionales).
- Talento Humano para el servicio (integridad) Cultura de humanización y excelencia al servicio
- Comunicación asertiva y lenguaje claro
- La Integridad Pública
- Gestión con valores para resultados (Procesos y procedimientos armonizados, canales de información accesibles)
- Simplificación de trámites
- Información y Comunicación (Información confiable y accesible)

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PL01
			Versión:	02
	POLÍTICA	Política Institucional de Servicio al Ciudadano	Fecha:	18/09/2023

12 COMPONENTES

A continuación, se describen los principales lineamientos para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano desde la perspectiva de cada una de las dimensiones del MIPG.

12.1 Direcciónamiento Estratégico y Planeación

Este componente señala las acciones que se deben desarrollar para realizar los ajustes institucionales, representado en el respaldo de la alta dirección.

Una vez definidas las acciones, la ADRES debe planear los recursos físicos, de talento humano y técnicos necesarios para su implementación, así como, el establecimiento de indicadores que permitan hacer seguimiento a la Política. Dicha planeación debe estar concertada al interior de la entidad, identificando los responsables y cuya aprobación será de la alta dirección en el marco del Comité de Gestión y Desempeño Institucional. Una vez aprobado debe ser divulgado internamente, para que los responsables conozcan sus compromisos y con el objeto de divulgar las acciones que se implementarán para mejorar el servicio a los ciudadanos.

12.2 Talento Humano para el servicio (integridad) Cultura de humanización y excelencia al servicio:

Todos los servidores públicos de las entidades, con independencia del área en que desempeñen sus funciones, generan un impacto en la ciudadanía, lo cual hace aún más relevante cada uno de los roles misionales, estratégicos o de apoyo de las instituciones.

En tal sentido, la gestión del talento humano se constituye en un componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos, dando oportuna respuesta a sus solicitudes, de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el día a día en la entidad.

Las principales acciones para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en el marco de la dimensión de Talento Humano son:

- a) Los servidores públicos que se encuentran en el primer nivel de servicio (contacto directo con los ciudadanos) deben:
 - Conocer claramente los protocolos de atención para orientar a los ciudadanos, teniendo en cuenta criterios diferenciales cuando se trata de población vulnerable o de especial protección constitucional.
 - Contar con el perfil adecuado y el conocimiento necesario sobre la ADRES, en especial sobre sus funciones, estructura organizacional, portafolio de servicios y sus requisitos, normas que rigen el funcionamiento de la entidad, los canales de atención, procesos y flujos de información internos para resolver directamente el mayor número de inquietudes en este primer nivel de servicio. En este sentido

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PL01
			Versión:	02
	POLÍTICA	Política Institucional de Servicio al Ciudadano	Fecha:	18/09/2023

las entidades deben atender lo dispuesto en el artículo 9º, numeral 7 de la Ley 1437 de 2011 relativo a la prohibición de "Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello".

- b) Brindar a los servidores las herramientas, insumos y puestos de trabajo necesarios, suficientes y adecuados para el desarrollo de la labor.
- c) Generar incentivos para las dependencias encargadas de la atención de servicio al ciudadano.
- d) Realizar jornadas de actualización de la información, trámites, servicios y procedimientos, manuales, sistemas de información internos y en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, para la prestación del servicio a la ciudadanía.
- e) Contar con una dependencia formalizada al interior de la entidad, a cargo del relacionamiento Estado Ciudadano.

Frente a los servidores públicos que se encuentran fuera del primer nivel de atención (no tienen contacto directo con los ciudadanos):

- Responder las peticiones de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el día a día de la ADRES.
- Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia del Servicio al Ciudadano como eje fundamental en la relación Estado – Ciudadano, la planeación institucional sobre esta política y los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por la entidad para dar respuesta a las PQRS.
- Los servidores públicos que elaboran respuestas a los ciudadanos deberán implementar estrategias de Lenguaje Claro, respetando el rigor técnico y jurídico que exige determinada materia.

Acciones transversales:

- Realizar de forma periódica un análisis sobre si el talento humano asignado a cada uno de los canales de atención es suficiente para atender la demanda. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
- Establecer jornadas de capacitación recurrentes y especializadas en Servicio al Ciudadano.
- Formular o fortalecer estrategias que permitan la apropiación de los principios y valores del servicio público y de su impacto en el bienestar de los ciudadanos mediante
- Establecimiento de módulos o contenidos sobre la Política de Servicio al Ciudadano en los programas de inducción y reinducción.

12.3 Comunicación asertiva y lenguaje claro

La ADRES fortalece la capacitación de sus colaboradores en comunicación asertiva, de modo que se pueda transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus trámites, servicios, proyectos e informar sobre sus acciones a través de la vinculación de sus grupos de valor en ejercicios participativos y transparentes que le permita tener una comunicación en doble vía.

Toda entidad mediante la promoción de un lenguaje claro debe tener como propósito mejorar su comunicación con la ciudadanía, lo cual implica facilitar la comprensión de la información que se le brinda. El lenguaje claro debe garantizar la certidumbre sobre las

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PL01
			Versión:	02
	POLÍTICA	Política Institucional de Servicio al Ciudadano	Fecha:	18/09/2023

condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pueden solucionar inquietudes y realizar trámites.

Este componente busca que la ADRES garantice que el ciudadano obtenga información completa, clara, precisa y actualizada sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad para el relacionamiento con sus grupos de valor.

Es importante para la comunicación asertiva y la estrategia de lenguaje claro, realizar las siguientes acciones:

- Identificar las características del receptor de la información, para determinar su perfil (edad, género, grado de escolaridad, filiación a grupos minoritarios, nivel socioeconómico, etc.), así como sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento.
- Aplicar el esquema general para construir textos en lenguaje claro, establecido en la Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia del DNP (organizar, escribir, revisar y validar).
- Establecer estrategias de comunicación que permitan apropiar los principios de lenguaje claro en la entidad.

12.4 La Integridad Pública

Para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano resulta importante articular los lineamientos y componentes de la política de integridad, así como construir un marco general encaminado a recuperar o reforzar la confianza en las instituciones. En especial se busca fortalecer la cultura centrada en el usuario a partir de la consolidación de los valores del servicio público para contribuir con experiencias orientadas a la satisfacción de sus necesidades y derechos.

La garantía de los derechos de los ciudadanos mediante los servicios de la entidad implica que los lineamientos y componentes del marco de integridad colombiano sean desplegados de manera articulada en la Política Pública de Servicio al Ciudadano. De esta manera, los principales lineamientos de la integridad pública deben ser considerados, de manera transversal, por la política, así:

Promover y apropiar el Código de Integridad: Valores del Servicio Público en los lineamientos y componentes de la Política de Servicio al Ciudadano. El Código de Integridad es una herramienta pedagógica para promover y fortalecer la ética de lo público y cambios culturales a partir de los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia. Los servidores públicos encargados de la atención directa al ciudadano deben apropiar los valores del Código de integridad y ponerlos en práctica en la interacción con la ciudadanía.

Robustecer y garantizar el control social y la denuncia. Los canales de comunicación de la ADRES con la ciudadanía deben permitir el reporte de posibles irregularidades administrativas, casos de corrupción o recomendaciones de mejora.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PL01
			Versión:	02
	POLÍTICA	Política Institucional de Servicio al Ciudadano	Fecha:	18/09/2023

Lo anterior permite que el servicio al ciudadano se brinde a través de una infraestructura que garantiza que las actuaciones de los colaboradores son imparciales, transparentes y rectas, se encuentran fundamentadas en la verdad y favorecen siempre el interés general.

12.5 Gestión con valores para resultados (Procesos y procedimiento armonizados, de canales de información accesibles):

En el marco del seguimiento continuo y para propiciar un ambiente de control en la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, la medición se materializa mediante la implementación de la dimensión de Evaluación de Resultados de MIPG, en la medida en que dicha dimensión busca conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en la planeación y definir los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de necesidades y resolución de los problemas de los grupos de valor.

Por último, se debe medir la gestión de la entidad en la atención en los diferentes canales: tiempos de espera para ser atendido, tiempo de atención, cantidad de personas atendidas, cumplimiento de requisitos de accesibilidad, disponibilidad de los canales, etc. Esta medición dará insumos para la identificación de necesidades de recursos para la adecuación de canales de atención, optimización de procesos para reducción de tiempos y necesidades de reorganización o fortalecimiento de equipos de trabajo para atender la demanda de solicitudes.

Ventanilla hacia adentro:

- Tener una estructura organizacional adecuada que permita el cumplimiento de los objetivos misionales, la atención oportuna y con calidad de las solicitudes de los ciudadanos garantizando sus derechos.
- Definir la oferta institucional de bienes y servicios, así como los relacionados con atención a las solicitudes de los ciudadanos,
- Todos los procesos generan valor y facilitan el cumplimiento de los objetivos misionales.
- El talento humano responsable de la gestión de los requerimientos de los ciudadanos es suficiente y sus perfiles son adecuados.
- Contar con manuales y protocolos de servicios en los cuales se precisan los lineamientos para la atención a la ciudadanía.
- Garantizar la seguridad de los sistemas de información y la trazabilidad de la interacción con los ciudadanos.
- Las tecnologías de la información y las comunicaciones permiten interactuar de manera ágil y coordinada entre entidades para atender los requerimientos de los ciudadanos y cumplir de la mejor forma con los objetivos misionales.
- Los recursos de infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones, entre otros, son adecuados y suficientes para la correcta interacción con los ciudadanos y el desarrollo de los procesos misionales.
- Los canales de atención garantizan la accesibilidad de todas las personas, sin importar su condición o características especiales, a la oferta de la entidad sin importar el lugar en el que se encuentran.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PL01
			Versión:	02
	POLÍTICA	Política Institucional de Servicio al Ciudadano	Fecha:	18/09/2023

Para canales los electrónicos, se debe implementar la Resolución 1519 de 2020 que adopta las Directrices de Accesibilidad Web que establece los lineamientos de diseño y operación de los sitios web, las condiciones para la publicación de contenidos audiovisuales subtítulos, las condiciones de los subtítulos, e instrucciones para la construcción de documentos para que sean accesibles.

Para acceder a espacios físicos, de la entidad se debe implementar y cumplir las disposiciones de la Norma Técnica de Accesibilidad al Medio Físico NTC 6047 de 2013 en espacios de atención presencial al ciudadano y generar acciones enfocadas hacia el cumplimiento de los estándares internacionales de accesibilidad universal, lo anterior bajo ajustes razonables.

Ventanilla hacia afuera: En este punto se presentan los lineamientos que garanticen estándares de excelencia en el servicio de cada uno de los escenarios de relación entre los ciudadanos y la ADRES.

- Comunicación con los grupos de interés de manera precisa, certera y en lenguaje claro.
- La información presentada a los ciudadanos es homogénea, sin importar el canal a través del cual se presente.
- Garantizar la actualización permanente de la información que está a disposición de los ciudadanos.
- Tener en cuenta las características y necesidades de los grupos de interés para garantizar el acceso físico y virtual a su portafolio de servicios.
- Garantizar la accesibilidad de los canales de atención y de los medios dispuestos para que los ciudadanos accedan a la información teniendo en consideración sus características especiales.
- La información sobre los trámites, requisitos, pasos está actualizada y disponible para los ciudadanos.
- Difundir información a través de los canales dispuestos para la interacción con los ciudadanos, promoviendo la alfabetización digital y una cultura ciudadana enfocada en los valores.
- Fortalecer los procesos de peticiones optimizando el proceso interno de respuesta, los controles a los mismos y el seguimiento por parte de los usuarios para garantizar los términos y la calidad requerida.
- Simplificación de trámites.

Para fortalecer la articulación de la Política de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites se debe identificar y mejorar el portafolio de oferta institucional, se constituye en uno de los elementos más importantes para el relacionamiento con los ciudadanos, porque allí se definen claramente los bienes y servicios que entrega la ADRES en cumplimiento de su objeto misional y a los cuales el ciudadano tiene acceso para el goce efectivo de sus derechos y el ejercicio de sus deberes.

Es necesario que la entidad adecue los trámites y los servicios ofertados a las preferencias y necesidades de los ciudadanos, a través de ejercicios de evaluación participativa de la oferta institucional con análisis de pertinencia, facilitando el control social y vigilancia ciudadana a los trámites para evidenciar riesgos de corrupción y acciones de mejora e implementación de controles respectivos a través de:

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PL01
			Versión:	02
	POLÍTICA	Política Institucional de Servicio al Ciudadano	Fecha:	18/09/2023

- Encuestas de percepción y satisfacción de la oferta de la entidad, en los que se consulte al ciudadano y usuario de los trámites y servicios.
- Analizar los resultados de la medición de satisfacción y considerarla para la toma de decisiones de la entidad.
- Identificar cuáles son los trámites con mayor y menor afluencia, y canalizar iniciativas de ajuste de la oferta.
- Establecer mecanismos de medición y mejoramiento de los ciclos de servicio.
- Documentar y replicar las experiencias que se han identificado como innovadoras en la entidad.
- El diseño de las acciones para simplificar trámites se construye con el apoyo de los usuarios de los trámites.

12.6 Información y Comunicación (Información confiable y accesible):

Asegura la claridad, facilidad y cumplimiento de las condiciones (qué hago, cómo lo hago, cuándo, y dónde lo hago) de la prestación del servicio. La ADRES debe comunicar a los ciudadanos y otros grupos de valor de manera certera y fácil, las condiciones que enmarcarán la atención prestada, las indicaciones para la realización de trámites o servicios y las respuestas a las solicitudes interpuestas, y establecer "criterios de lenguaje claro" en la interacción ciudadano-Estado (Sector Salud).

Aplicando un lenguaje claro se garantiza la certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pueden solucionar inquietudes, facilitar trámites/otros procedimientos administrativos - OPA y la atención en salud con calidad.

Las entidades del sector establecerán estrategias de comunicación en lenguaje claro en cumplimiento a la promesa de valor de excelencia del servicio, con el reconocimiento de las preferencias y demandas de los ciudadanos y otros grupos de valor, generando esquemas de información y estrategias de difusión a través de diferentes canales o medios de comunicación preferentes.

Para el cumplimiento efectivo de este componente es necesario desarrollar:

- A partir del ejercicio de caracterización, implementar estrategias que garanticen el acceso de la ciudadanía a la oferta institucional y la información y comunicación en respuesta a sus características sociolingüísticas, teniendo presente a los grupos poblacionales vulnerables o de especial protección constitucional de forma que se facilite la relación entre la ADRES y los ciudadanos, en el marco de la atención al ciudadano.
- Fortalecer los canales de acceso a la información y oferta pública institucional, de manera que las personas interesadas en establecer alguna solicitud o petición lo hagan de la manera más expedita y fácil posible.
- Incorporar dentro de los canales de atención medidas técnicas, tecnológicas y administrativas necesarias para el acceso a la oferta institucional por parte de los grupos poblacionales vulnerables o de especial protección constitucional.
- Disponer de documentación suficiente (reglamentos, formatos e instructivos, entre otros), bajo los principios de lenguaje claro, que permitan precisar y

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PL01
			Versión:	02
	POLÍTICA	Política Institucional de Servicio al Ciudadano	Fecha:	18/09/2023

estandarizar la actuación de la ADRES en su interacción con el ciudadano y la certidumbre sobre las condiciones precisas de tiempo, modo y lugar en las que se realiza; y, en general, implementar protocolos y estándares para la prestación del servicio.

- Comunicar de manera precisa, certera y en lenguaje claro a sus usuarios sobre las condiciones que enmarcan la atención prestada, las indicaciones para la realización de trámites o acceso a bienes y servicios, y las respuestas a las solicitudes interpuestas, con el fin de garantizar a los ciudadanos y grupos de valor la atención oportuna de sus requerimientos y establecer las «reglas de juego» en la interacción Ciudadano - Estado.
- Generar espacios de retroalimentación con la ciudadanía y los grupos de valor que permitan mejorar sus procesos internos y externos, en especial, la difusión de su oferta institucional, la disponibilidad, acceso y efectividad de sus canales de atención y el proceso de atención y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos; y asegurar el análisis periódico de los resultados y su incorporación en la generación de acciones de mejora y la toma de decisiones.
- Implementar mejoras y ajustes en sus sistemas de información y bases de datos para permitir la interoperabilidad y el intercambio de información entre entidades relativas a la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- Innovar en los procesos comunicativos entre los diferentes actores (nivel central, otras entidades, entidad, funcionarios, área de Servicio al Ciudadano y Ciudadanía) promoviendo el acercamiento con los ciudadanos, la facilidad, transparencia y seguridad en la gestión, la integridad de los servidores públicos y la alfabetización digital.
- Apropiar el Centro Especializado de Servicio al Ciudadano (CESC), como la herramienta tecnológica articuladora del Sector Administrativo de Salud y Protección Social.

➤ **Gestión Documental**

- Contar con un programa de gestión documental que administre la recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición final de los documentos y que permita a la ciudadanía tener acceso a la información pública de manera ágil.
- Garantizar que la información que se provee al ciudadano y grupos de valor está sustentada en documentos que cumplan con los lineamientos de seguridad de la información y de integridad durante los procesos de producción, análisis, transmisión, publicación y conservación.
- Garantizar la disponibilidad de la información producida por la entidad con criterios de inmediatez, integridad, confiabilidad, veracidad y seguridad de forma que permita la respuesta oportuna y confiable ante las solicitudes de información.

➤ **Información Estadística**

- Cumplir los lineamientos y requisitos establecidos para los procesos estadísticos y asegurar que la información estadística y la documentación de sus procesos,

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PL01
			Versión:	02
	POLÍTICA	Política Institucional de Servicio al Ciudadano	Fecha:	18/09/2023

registros administrativos e indicadores esté actualizada, disponible y asequible para el diálogo entre el Estado, los ciudadanos y demás partes interesadas.

- Divulgar ampliamente los datos abiertos de que dispone la ADRES, con orientaciones sencillas sobre las posibilidades de uso de estos por parte de los grupos de valor.
- Facilitar a los grupos de control social y veedurías ciudadanas la información estadística institucional disponible para el ejercicio de vigilancia ciudadana.

12.7 Gestión del Conocimiento y la Innovación (Modelo MISC lineamiento transversal)

El abordaje y construcción de información transparente, organizada y sistemática para los grupos de valor que la requieren, reduce la incertidumbre, genera mayor confianza y hace más eficiente la gestión.

- La entidad organizará, seleccionará la información que produce y que entrega a la ciudadanía y otros grupos de valor de manera estandarizada, perfeccionarán las bases de datos para abrirlas públicamente.
- Generarán acuerdos y parámetros de actualización de la información con las áreas misionales de las entidades.
- Generarán bases de conocimiento para entregar con oportunidad la información requerida y garantizar trámites y servicios acorde con las necesidades de los grupos de valor.
- Realizarán analítica de datos/minería de datos para identificar nuevas estrategias y oferta de servicios (demanda y oferta).
- Documentarán y compartirán buenas prácticas (ejemplo: humanización y excelencia del servicio), lecciones aprendidas encontradas en el proceso de mejoramiento continuo.

13 MECANISMO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

13.1 Evaluación de gestión y resultados

En el marco del seguimiento continuo y para propiciar un ambiente de control en la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, la medición se materializa mediante la implementación de la dimensión de Evaluación de Resultados de MIPG, en la medida en que dicha dimensión busca conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en la planeación y definir los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de necesidades y resolución de los problemas de los grupos de valor.

Por último, se debe medir la gestión de la entidad en la atención en los diferentes canales: tiempos de espera para ser atendido, tiempo de atención, cantidad de personas atendidas, cumplimiento de requisitos de accesibilidad, disponibilidad de los canales, etc. Esta medición dará insumos para la identificación de necesidades de

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PL01
			Versión:	02
	POLÍTICA	Política Institucional de Servicio al Ciudadano	Fecha:	18/09/2023

recursos para la adecuación de canales de atención, optimización de procesos para reducción de tiempos y necesidades de reorganización o fortalecimiento de equipos de trabajo para atender la demanda de solicitudes.

Los resultados obtenidos estarán sujetos a análisis y formulación de planes de mejoramiento interno liderados por la alta dirección.

Se aplicarán los siguientes indicadores:

- Percepción ciudadana
- Oportunidad en los tiempos de respuesta de PQRD
- Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano

Para ello, se realizará monitoreo y seguimiento en dos niveles: uno, que permita conocer los avances respecto de la gestión institucional para el servicio al ciudadano y la implementación de la política desde el punto de vista de la entidad, y otro, orientado a conocer la percepción de los ciudadanos y medir la experiencia del servicio y la efectividad en la entrega de resultados desde el punto de vista del ciudadano.

Finalmente, la entidad debe establecer un cronograma de evaluación de los resultados y avances de su Plan de Acción anual en los aspectos relacionados con el Servicio al Ciudadano. Los resultados de estos análisis y mediciones deben integrarse con los resultados de las mediciones del desempeño y gestión de la entidad, deben ser dados a conocer al interior de la entidad en el marco del Comité de Gestión y Desempeño Institucional y deben ser usados como insumos para la identificación de acciones por implementar por parte de la entidad. La evaluación debe ser un proceso permanente y debe retroalimentar la planeación institucional.

13.2 Control Interno

El desarrollo de la dimensión de Control Interno se enmarca en la implementación de las líneas de defensa y los componentes de control y su implementación deberá seguir lo establecido en el Manual Operativo de MIPG.

Se recomienda que al interior de la entidad se involucre a los responsables de los procesos relacionados con entrega de bienes y servicios a los ciudadanos en la identificación, evaluación, mitigación y administración de los riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos misionales y el relacionamiento con el ciudadano.

Así mismo, difundir la política de gestión de riesgos entre los responsables de liderar y gestionar procesos de relacionamiento con el ciudadano de forma que cada uno conozca a qué línea de defensa corresponde y cuál es su rol.

En materia de riesgos de corrupción, la entidad debe alinearse con lo establecido en el Manual de Administración de Riesgos aprobado.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PL01
			Versión:	02
	POLÍTICA	Política Institucional de Servicio al Ciudadano	Fecha:	18/09/2023

14 RESPONSABLES

Alta Dirección.

- Se compromete con el desarrollo e implementación de la política institucional de servicio al ciudadano, que incluya la destinación de los recursos financieros, humanos, físicos y tecnológicos, necesarios para el funcionamiento de esta.

Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

- Aprobar la política institucional de Servicio al Ciudadano
- Hacer seguimiento a las acciones definidas para la implementación de la política de servicio al ciudadano

Líderes de proceso y equipos de trabajo.

- Apoyar las acciones y estrategias definidas en la política de servicio al ciudadano para su implementación al interior de cada dependencia.

Atención al Ciudadano.

- Coordinar la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano.
- Efectuar monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política institucional de servicio al ciudadano.
- La implementación de la política institucional de servicio al ciudadano se revisará cada año, a partir de los resultados del FURAG, administrado por el DAFP.
- Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el resultado de los monitoreos efectuados.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-PL01
	POLÍTICA	Política Institucional de Servicio al Ciudadano	Versión:	02
			Fecha:	18/09/2023

15 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
1	21 de junio de 2022	"Versión inicial"	Jaime Castro Ramírez Gestor de Operaciones de la OAPCR.
2	18 de septiembre de 2023	Se realiza actualización de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano conforme a la normatividad vigente.	Jaime Castro Ramírez Gestor de Operaciones de la OAPCR.

16 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Martha Ligia Serna. Gestor de Operaciones Fecha: 13 de septiembre de 2023	Martha Ligia Serna. Gestor de Operaciones Fecha: 13 de septiembre de 2023	Isabel Cristina Estrada Directora (E) Dirección Administrativa y Financiera. Fecha: 18 de septiembre de 2023