

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	2
			Fecha:	26/10/2021




MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

"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
Dirección Administrativa y Financiera**

BOGOTÁ, OCTUBRE 2021

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

INTRODUCCIÓN

La Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud ADRES está comprometida con alcanzar la excelencia en el servicio al ciudadano aplicando los principios del Gobierno Abierto: transparencia, participación y colaboración hacia una gestión institucional y sectorial humanizada, eficiente, transparente y eficaz para la orientación y atención a los grupos de valor, en consonancia con los objetivos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, entendida como el marco general a través de la cual la Entidad debe gestionar la atención de servicio a la ciudadanía, con el fin de fortalecer las capacidades institucionales, mejorar sus procesos y sus procedimientos, y promover el acceso de la ciudadanía a una oferta de trámites y servicios con oportunidad, calidad y transparencia.

La Entidad, con el propósito de orientar la implementación de estándares de excelencia en el servicio, establece a través del presente Manual los lineamientos para guiar a sus colaboradores en la interacción con sus grupos de interés, en todas las etapas del ciclo de atención y por cada uno de los canales dispuestos para tal fin (telefónico, presencial, correspondencia y virtual), garantizando los derechos y deberes de los ciudadanos, con enfoque diferencial y concibiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con ellos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de la total articulación institucional. Las pautas que se establecen en este documento son esenciales para que la prestación del servicio a la ciudadanía en la ADRES sea oportuna, transparente, eficaz, digna, igualitaria y clara, por lo cual dichos lineamientos se fundan en atributos de buen servicio y aplican a todas las dependencias de la Entidad.

1. OBJETIVO


Establecer los lineamientos institucionales de la política de servicio al ciudadano que buscan la generación de confianza y el mejoramiento de los niveles de satisfacción ciudadana respecto a los servicios ofrecidos en la ADRES

2. ALCANCE

La presente Política Institucional está dirigida a todos los funcionarios y contratistas de la ADRES

3. AMBITO DE APLICACIÓN

La aplicación del presente manual facilita el acceso a los servicios que presta la ADRES por los diferentes grupos de valor e interés, siendo un insumo para mejorar la comunicación e interacción entre la figura de estado -ciudadano, con

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

el fin de brindar una atención transparente, oportuna y eficaz y aplica a todos los procesos de la Entidad cuando se presente interacción con los ciudadanos.

4. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL MANUAL

- ❖ Procedimientos definidos en el proceso de Servicio a Ciudadano
- ❖ Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- ❖ Carta de trato digno al ciudadano.

5. NORMATIVA Y OTROS DOCUMENTOS EXTERNOS

A continuación, se enuncian los antecedentes normativos en materia de servicio al ciudadano que son lineamientos de la política y son de aplicación extensiva del manual. Se identificaron cincuenta y siete (57) instrumentos nacionales: una (1) norma de normas; treinta y un (31) leyes, diecinueve (19) Decretos; un (1) Decreto de Ley; dos (2) resoluciones, tres (3) Conpes y una (1) norma técnica de calidad, a saber:

Tabla 1. Elementos normativos en orden cronológico.

Año	Normativa	Descripción
1991	Constitución Política de Colombia.	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. " (Negrilla fuera de texto).
		Artículo 2°. "son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia , en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares."(Negrilla fuera de texto).
		Artículo 5°. "El Estado reconoce, sin discriminación alguna , la primacía de los derechos inalienables de la persona y ampara a la familia como institución básica de la sociedad." (Negrilla fuera de texto).
		Artículo 13. "Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. "(Negrilla fuera de texto).

PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
		Versión:	2
MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

Artículo 15. "Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.

La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.

Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley."

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**, y la de fundar medios masivos de comunicación."(Negrilla fuera de texto).

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**." (Negrilla fuera de texto).

Artículo 29. "El **debido proceso** se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas (...)."

Artículo 74. "Todas las personas tienen derecho a **acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley**. El secreto profesional es inviolable." (Negrilla fuera de texto).

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

Artículo 84. "Cuando un derecho o una actividad hayan sido reglamentados de manera general, las autoridades públicas no podrán establecer ni exigir permisos, licencias o requisitos adicionales para su ejercicio."

Artículo 123. "Son **servidores públicos** los miembros de las **corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios**.

Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.

La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio." (Negrilla fuera de texto).

Artículo 209. "**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." (Negrilla fuera de texto).

PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
		Versión:	2
MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

		<p>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."</p> <p>Artículo 333. "La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley."</p> <p>Artículo 365. "Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional." (Negrilla fuera de texto).</p>
1993	Ley 87	"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".
1995	Ley 190	<p>"Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa."</p> <p>Estatuto anticorrupción.</p> <p>Artículos 54 y 55. Sistema de quejas y reclamos.</p> <p>Artículo 83. Suprimir o reformar regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios, existentes en la administración pública.</p>
1995	Decreto 2150	<p>"Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."</p> <p>Artículo 26. Utilización del sistema electrónico de archivo y transmisión de datos.</p> <p>Artículo 32. Ventanillas únicas.</p>
1995	Decreto 2232	<p>"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".</p> <p>Artículo 8 y 9. Funciones y actividades del jefe que atiende quejas y reclamos.</p>
1996	Ley 324	<p>"Por el cual se crean algunas normas a favor de la población sorda."</p> <p>Reconoce la lengua manual colombiana, como idioma de la comunidad sorda del país, establece líneas para la investigación, la enseñanza y la difusión de la lengua manual colombiana y señala otras disposiciones en favor de la población sorda.</p>
1997	Ley 361	"Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la persona en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones."
1998	Ley 489.	<p>"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".</p> <p>Artículo 4°. "la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general." (Negrilla fuera de texto).</p> <p>Artículo 18. Supresión y simplificación de trámites.</p> <p>Artículo 26. Estímulos a los servidores públicos.</p>

		Crea sistemas de calidad, control interno, desarrollo administrativo y democratización y control social de la gestión pública.
1999	Ley 527	"Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones."
2000	Ley 594	"Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones."
2002	Ley 790	"Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades Extraordinarias al Presidente de la República".
2002	Ley 762	"Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad", suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999)."
2003	Ley 872	"Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".
2003	Decreto 519	"Por el cual se suprimen, se transforman y se crean unas consejerías y programas presidenciales". Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción bajo la supervisión del Vicepresidente de la República, funciones para participar y colaborar en la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión del Estado; colaborar en proyectos que mediante la utilización de tecnología permitan conectar las entidades y organismos del Estado y proveer a la comunidad información sobre la gestión pública y la realización de trámites en línea, entre otros.
2003	Decreto 1660	"Por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad".
2003	Ley 850	"Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas". Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública.
2003	CONPES 3248	"Renovación de la administración pública". En desarrollo de la directiva presidencial número 10 de 2002, se brindan lineamientos generales, el alcance y mecanismos de evaluación del Programa de Renovación de la Administración Pública (PRAP).
2004	Decreto 1145	"Por medio del cual se dictan disposiciones relacionadas con el desarrollo del Sistema General de Información Administrativa del Sector Público, SUIP."
2004	ISO 10002	Gestión de Calidad. Satisfacción del Cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.
2005	Ley 962	"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."
2005	Decreto 1538	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997". Establece condiciones básicas de accesibilidad al espacio público y la vivienda.

2005	Ley 982	"Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones".
2006	Ley 1098	"Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia".
2007	Ley 1171	"Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores".
2007	Decreto 3246	"Por el cual se modifica el Decreto 1145 de 2004."que desarrolla el Sistema General de Información Administrativa del Sector Público, SUIP.
2007	Ley 1145	"Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones".
2008	Ley 1266	"Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones".
2008	Decreto 1151	"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones".
2008	Ley 1251	"Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores".
2009	Ley 1275	"Por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones".
2009	Ley 1287	"Por la cual se adiciona la Ley 361 de 1997". Movilidad en bahías de estacionamiento y accesibilidad en medio físico.
2009	Ley 1341	"Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones".
2009	Ley 1346	"Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006".
2009	Decreto 2623	"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano." Artículo 1°. "Créase el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano ". Artículo 5°. "fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan", así como, " fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas."
2009	Ley 1306	"Por la cual se dictan normas para la protección de personas con discapacidad mental y se establece el régimen de la representación legal de incapaces emancipados".
2010	Ley 1381	"Por la cual se desarrollan los artículos 7°, 8°, 10 y 70 de la Constitución Política, y los artículos 4°, 5° y 28 de la Ley 21 de 1991 (que aprueba el Convenio 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales), y se dictan

		normas sobre reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia y sobre sus derechos lingüísticos y los de sus hablantes".
2010	CONPES 3649	"Política Nacional de Servicio al Ciudadano." Establece lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación dirigidas al apoyo de las actividades que se desarrollan en las entidades de Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares para aumentar la confianza y la satisfacción de los ciudadanos/clientes con los servicios prestados.
2010	Decreto 2842	"Por el cual se dictan disposiciones relacionadas con la operación del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP) y se deroga el Decreto 1145 de 2004." El Decreto 1083 de 2015 compila el Decreto 2842 y deroga el Decreto 4669 de 2005 (Creación del Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites -GRAT y el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley).
2011	Ley 1437	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
2011	Ley 1474	"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".
2012	Decreto Ley Antitrámites 0019	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
2012	Ley 1581	"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
2012	Decreto 2641	"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
2012	Decreto 2609	"Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado".
2013	Ley Estatutaria 1618	"Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad".
2013	CONPES 3785	"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 destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al servicio del ciudadano".
2013	Decreto 1377	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" Recolección y tratamiento de datos personales".
2014	Resolución 2082	"Por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud". Artículo 2: ejes trazadores (atención centrada en el usuario, humanización, transformación cultural).
2014	Ley 1712	"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."

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

2014	Decreto 886	"Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos".
2014	Decreto 2573	"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".
2015	Ley 1755	"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".
2015	Decreto 103	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"
2015	Decreto 1083	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública Modificado por el Decreto 1499 de 2017.
2016	Decreto 1166	"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 presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
2018	Resolución 5095	"Por la cual se adopta el Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia versión 3.1". Dentro del grupo de estándares del proceso de atención al clientes asistencial, en algunos criterios que son conexos al MISC.
2019	Ley 1952	"Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario y se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario".
2019	Decreto 2106	"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública".


Fuente: Ministerio de Salud y Protección Social, 2019

6. DEFINICIONES

Para una adecuada comprensión conceptual del Manual, se han tomado algunas palabras para hacer entendimiento de sus significados, tales como: persona, ciudadano, ciudadanía. Igualmente se dispone de un glosario de términos que facilitarán la apropiación del manual. Estos conceptos se desarrollan de manera complementaria en el proceso de adaptación de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano al Sector Administrativo de Salud y Protección Social.

La palabra persona tiene diferentes definiciones según la línea ideológica e intereses de quien lo refiere, para el presente manual, se define la persona como un ser humano integral sujeto de derechos y obligaciones. En derecho, la persona puede ser natural o jurídica; esta última surge de la organización y agrupación de personas y es una instancia unitaria con capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones (por ejemplo: las asociaciones, corporaciones, sociedades y fundaciones).

Las palabras ciudadanía y ciudadano han presentado variabilidad de significados y transformaciones a lo largo de la historia, dadas las dinámicas de exclusión-inclusión de los diferentes grupos poblacionales con características diferenciales. El contexto histórico

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

muestra los condicionamientos socioeconómicos y discriminatorios en cuanto a sexo, genero, raza, etnia, entre otros, y las luchas sociales colectivas que han reivindicado el rol del ciudadano con sus derechos civiles y políticos para el ejercicio de la ciudadanía. Como refiere Giraldo, (2015) "ha sido un proceso histórico en el que cada época, cada momento, tiene su demanda".

En consecuencia, la ciudadanía es la condición que permite reconocer a una persona los derechos políticos, civiles y sociales para intervenir en la política de su país (voto, participación, empleo, educación). "La ciudadanía no sólo se ejerce desde los escenarios formales y reconocidos institucionalmente, sino que ésta se da desde la intención de participar, de denunciar, de reivindicar, de construir individual y colectivamente las relaciones sociales, poniendo de manifiesto que la ciudadanía no se otorga, se adquiere" (Giraldo, 2015).

El concepto de ciudadano está limitado por los requerimientos de nacionalidad por nacimiento y por adopción (Artículo 96 de la Constitución Nacional), la Corte Constitucional ha considerado que se trata de un concepto más limitado, sin embargo, la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública que establece una base conceptual para el ejercicio de la participación en la gestión y elementos para el diseño de políticas, manifiesta que el concepto de ciudadano está referido a todo habitante que hace gestión pública en el país en donde reside.

¿Qué significa entonces el vocablo ciudadano?, Es toda persona natural o vecina de un Estado y miembro activo con un vínculo político, civil, jurídico y moral; en otras palabras, es miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y está sujeto a sus leyes. Ser ciudadano es sentir pertenencia a una estructura social, económica, política y asumir responsabilidades y obligaciones para la construcción de la sociedad, en ejercicio de la autonomía, la toma de decisiones responsables en el contexto social. El ciudadano como figura central, permite crear un sentido compartido de la democracia, de adquirir un lenguaje de asociación pública y un compromiso de transformación social.


➤ **Glosario.**

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

Acuerdo de nivel de servicio: Es un compromiso escrito entre dos o más partes que fija el nivel de calidad en la entrega del servicio. En el proceso de producción del servicio el acuerdo se establece con las áreas requeridas a nivel interdisciplinario e interinstitucional según sea el caso.

Atención: Es la acción que se da en los diferentes procedimientos administrativos y asistenciales, bajo un proceso de comunicación en los canales de interacción que dispone una entidad.

Cadena de trámites: Es el enlace que se genera durante el desarrollo de un trámite inicial con otro trámite para cumplir con los requisitos exigidos en el procedimiento del trámite inicial (pueden darse a nivel institucional o interinstitucional).

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Versión:	2
			Fecha:	26/10/2021

Calidad: Grado en el que un conjunto de características esenciales cumple con los requisitos de un proceso.

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).

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

Denuncia: Es una comunicación que hace una persona, ciudadano o grupo de valor a una autoridad competente, para poner en conocimiento una conducta posiblemente irregular o ilegal, con el fin de que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional. Ésta se puede realizar de manera verbal o escrita y en los diversos canales que se dispongan para ello.

Derecho de petición: Es el derecho fundamental que tiene una persona, ciudadano o grupo de valor para presentar solicitudes y consultas respetuosas a las entidades (ejemplo: información, documentos) por motivos de interés general o particular para recibir respuesta oportuna. Se puede realizar de manera verbal o escrita a través de los diversos canales que se dispongan para ello.

Enfoque poblacional - diferencial: Es el reconocimiento de las particularidades sociales, culturales etc, de la población vulnerable con el fin de generar acciones diferenciales (adecuación de programas) y el acceso efectivo a todos los servicios públicos que ofrece el Sector Administrativo de Salud y Protección Social para dar garantía de la igualdad, la equidad y la no discriminación. Parte del reconocimiento de la diversidad por ciclo de vida o grupos etarios (infancia y adolescencia, juventud, adultez y vejez), identidades de género (femenino, masculino, transgenerista), orientaciones sexuales (homosexual, heterosexual, bisexual), pertenencia étnica o grupos étnicos (afrodescendientes y palenqueros, indígenas, room, raizales), condiciones (discapacidad), situaciones de vulneración de derechos (víctimas del conflicto y desplazamiento), y vulnerabilidad (pobreza) (Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021).

Excelencia: Es la cualidad de hacer las cosas con calidad.

Expectativa: Posibilidad razonable de que algo suceda.


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

Felicitación: Es una comunicación que hace una persona, ciudadano, servidor público para expresar la satisfacción por el servicio recibido. Ésta se puede realizar de manera verbal o escrita y en los diversos canales que se dispongan para ello.

Grupos de valor: Conjunto de personas naturales (ciudadanos, pacientes, familias, servidores públicos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

Grupo objetivo: Los sectores de la población a quienes va dirigido un programa para atender a sus necesidades.

Grupo de interés: Son personas (natural o jurídica) a quienes no se les dirige propiamente la información elaborada por la entidad, pero en determinados casos hacen uso de ella por un interés especial en la gestión y en los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

Honor social: Es el prestigio de la persona, relacionado con la gestión virtuosa en el ejercicio de la función pública; vinculado con una conducta intachable que privilegia el interés general sobre el particular.

Insatisfacción: Sentimiento interior que experimenta una persona cuando un bien o servicio no cumple sus expectativas.

Interoperabilidad: Es la capacidad que tienen dos o más sistemas para intercambiar información y hacer uso de la información para un objetivo común o específico.

Momento de verdad: Cada contacto que tiene un ciudadano o grupo de valor con una entidad ya sea con un servidor público, un proceso o un recurso (máquinas – edificios etc) y se evalúan como estelares/positivos o deprimentes/negativos.

Multicanalidad: Estrategia enfocada hacia la disposición de diferentes canales o medios de comunicación para brindar información y orientación a la ciudadanía, sin que necesariamente haya interconexión entre ellos.

Onmicanalidad: Es una estrategia para la gestión del ciudadano que permite una comunicación e interacción coherente, consistente por los distintos canales y a una sola voz, lo cual implica la coordinación e integración de las áreas a nivel institucional y sectorial.

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.

Promesa de valor: Hace alusión a la apuesta de la entidad, compromiso o declaración de servicio diferencial a partir del conocimiento de las necesidades y expectativas de sus grupos de valor o usuarios. Es la esperanza futura que tiene el ciudadano o grupo de valor de satisfacer sus necesidades y expectativas al recibir un bien o servicio determinado.


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.

Petición: es toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades por motivos de interés general o particular, en el ejercicio del derecho a presentar peticiones respetuosas a las entidades, las cuales pueden ser de manera verbal o escrita y a obtener pronta resolución completa y de fondo en los temas que es competen a la ADRES.

Petición anónima: se consideran peticiones anónimas, aquellas de las cuales se desconoce la información sobre el peticionario. Estas deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo por parte de la Entidad, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario, para mantener la reserva de su identidad.

Queja: Es la declaración que presenta una persona en contra de un servidor público por presuntos comportamientos irregulares de acción u omisión. Se puede realizar de manera verbal o escrita y en los diversos canales que se dispongan para ello.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

Reclamo: Es la declaración que presenta una persona en contra de una entidad por el incumplimiento o irregularidad en la prestación de alguno de los servicios, trámites o productos ofrecidos por la entidad, lo cual genera disgusto e insatisfacción. Se puede realizar de manera verbal o escrita y en los diversos canales que se dispongan para ello.

Satisfacción: Es el sentimiento de bienestar que tiene una persona cuando se ha cumplido en la interacción con la institucionalidad, un deseo o cubierto una necesidad o una expectativa acerca de los servicios brindados. La satisfacción es mayor en servicios considerados como importantes y con calidad por los ciudadanos o grupos de valor.

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.

Servicios Públicos: Actividades que realizan las entidades públicas destinadas a satisfacer las necesidades colectivas en forma general, permanente y continua, bajo la dirección, regulación y control del Estado.

Solicitud de información: es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

Sugerencia: es la manifestación de un consejo, propuesta o planteamiento realizado por una persona para el mejoramiento de un servicio o proceso de la entidad.


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 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.

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.

Valor Público: Es el valor creado por el Estado a través de la generación de servicios, leyes, regulaciones y otras acciones de importancia para el desarrollo de la sociedad. El valor se crea a través de las transacciones individuales que realizan los servidores públicos con los ciudadanos y entre los servidores para garantizar derechos, satisfaciendo

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

demandas y prestando servicios de calidad. Es en definitiva el prestigio de las instituciones frente al ciudadano.

7. DESARROLLO

7.1. POLITICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

La ADRES conforme a su misión 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”, y de incorporar las prácticas de Buen Gobierno en la entidad con eficiencia y eficacia orientada hacia la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, establece la presente política institucional de servicio al ciudadano, contemplando los canales oficiales de la entidad para una atención integral y los lineamientos que abarcan el quehacer de la entidad e identificadas en Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

a. MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA DE BUEN GOBIERNO

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, se definen dos áreas de intervención que integran los procesos internos de la Entidad, con el acceso de la ciudadanía a la oferta de trámites y servicios.

A partir de estas dos áreas de intervención, denominadas “ventanilla hacia adentro” y “ventanilla hacia afuera”, se han identificado seis componentes, sobre los cuales se centra la gestión de las entidades para lograr mejoras efectivas en los sistemas de servicios que se prestan a la ciudadanía, a saber:

- a. Posicionamiento estratégico de la política de servicio a la ciudadanía (arreglos institucionales),
- b. Mejoramiento de procesos y procedimientos
- c. Gestión del talento humano para el servicio a la ciudadanía,
- d. Fortalecimiento de canales de interacción con la ciudadanía (cobertura),
- e. Cumplimiento de expectativas y calidad del servicio, y
- f. Claridad en las condiciones de la prestación del servicio (certidumbre).

Figura 1. Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021



Con el MIPG y a través del FURAG II se logra la captura, monitoreo y evaluación de los avances en la implementación de las políticas de gestión y desempeño, para constituir el Índice General de Desempeño Institucional- IDI (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2019). El índice es una herramienta que calcula la capacidad de las entidades públicas de orientar sus procesos de gestión institucional hacia una eficiente y efectiva producción de bienes y prestación de servicios, con el fin de resolver efectivamente las necesidades y problemas de la ciudadanía bajo criterios de calidad y en el marco de la integridad, la legalidad y la transparencia (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2019).


Los resultados que se obtienen son un insumo importante para que las entidades establezcan un diagnóstico de las fortalezas y debilidades en la gestión, y realizar una retroalimentación cada año sobre los avances para cumplir efectivamente con los objetivos que se proponen en el MIPG y las políticas que lo integran, respondiendo activa y efectivamente a sus derechos y deberes de los ciudadanos.

b. ALINEACION ESTRATÉGICA

En cumplimiento de las disposiciones del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, el Plan Estratégico Institucional y Sectorial, y la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

c. COMPROMISO DE LA POLÍTICA

La ADRES desarrollará acciones tendientes para dar a conocer a los ciudadanos y grupos de valor aspectos claves del sector y su funcionamiento para contribuir al goce efectivo de sus derechos y deberes en salud; establecer mecanismos de participación ciudadana para el mejoramiento continuo del servicio y fortalecer la relación que conlleve a la generación

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Versión:	2
			Fecha:	26/10/2021

de confianza de manera que motive a los grupos de valor a ser co-gestionadores en lo público.

La ADRES, se compromete con la ciudadanía, sus beneficiarios y grupos de interés a alcanzar la excelencia en el servicio al ciudadano de manera incluyente, diferencial, transparente, constructiva, eficaz, y empática a fin de contribuir en los procesos de decisión implícitos en la gestión de las políticas, planes, programas, proyectos, servicios y trámites de la Entidad, para ello establece los siguientes lineamientos:


7.1.1. DE LA VENTANILLA HACIA ADETRON

Al hablar de la ventanilla hacia adentro se hace referencia a la intervención de los procesos internos. Se espera que la ADRES alcance una cultura de servicio a la ciudadanía que fortalezca los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información. A continuación, se señalan los componentes y lo que debe considerar una entidad para lograrlo de manera eficiente.

COMPONENTE 1. POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Este componente señala los ajustes institucionales y la relevancia de la política de servicio a la ciudadanía dentro de las entidades, representado en el respaldo de la alta dirección. Es necesario entonces:

- a) Formular el Plan de acción que establezca el eje de servicio al ciudadano en el marco de la política institucional de servicio al ciudadano. (Programa, proyectos, actividades, tiempos, responsables, recursos, instrumentos e indicadores).
- b) Incluir en el Plan de acción de servicio a la ciudadanía la destinación de los recursos financieros, humanos, físicos y tecnológicos, necesarios para el funcionamiento de la misma. Teniendo en cuenta el impulso institucional de las políticas de desarrollo administrativo, considerando el servicio a la ciudadanía como un tema estratégico de la entidad y como un insumo importante para la toma de decisiones.
- c) Contar con un portafolio de trámites y servicios.
- d) Centralizarán en una única oficina de relacionamiento con el ciudadano (Gerencia o Dirección), la gestión estratégica de las políticas que incidan en el relacionamiento Estado-Ciudadano como la transparencia, la participación y el servicio al ciudadano, de manera que se logre una gestión armonizada y con valores para resultados.
- e) Diseñar, presentar y actualizar acciones de mejora de los procesos y los procedimientos establecidos para recibir, tramitar y resolver las peticiones y la prestación de trámites y servicios.
- f) Recibir, tramitar y resolver las peticiones que la ciudadanía formule y se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad para que se dé respuesta dentro de los plazos establecidos con oportunidad, calidad y transparencia.
- g) Desarrollarán e implementarán instrumentos y herramientas que fortalezcan la relación con los diferentes grupos de valor.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

COMPONENTE 2. MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS


Frente a los requerimientos que la ADRES debe cumplir en términos de procesos y procedimientos, documentación y racionalización de trámites y servicios, atención oportuna de las peticiones que presenta la ciudadanía y, en general, la existencia y la implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio. Por lo anterior la ADRES se compromete con:

- a) Contar con ejercicios de identificación de la población objetivo (Caracterización, priorización de variables, clasificación de oferta y demanda y segmentos de ciudadanos)
- b) Brindar a la ciudadanía la posibilidad de escoger el canal a través del cual desea presentar su petición y escoger el medio a través del cual desea recibir la respuesta.
- c) Establecer un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones, de acuerdo con el orden de llegada, siempre teniendo en cuentas las excepciones legales.
- d) Contar con un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.
- e) Adoptar los protocolos de atención a la ciudadanía que facilite la labor a la gestión.
- f) Contar con una instancia para la atención, la promoción y la protección de los derechos de la ciudadanía, usuarios o grupos de interés, ante acciones u omisiones de los servicios que presta la entidad.
- g) Medir periódicamente la percepción de la ciudadanía respecto de la calidad y la accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.
- h) Atender los principios, derechos y deberes establecidos en el Régimen General de Protección de Datos Personales aplicables a las entidades públicas, en los ejercicios de recolección de datos personales.

COMPONENTE 3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

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 y requerimientos. Por lo anterior la ADRES se compromete con:

- a) Reconocer que el equipo asignado para la atención de servicio de la entidad requiere estar compuesto por personal altamente cualificado y contar con las competencias comportamentales, académicas y funcionales que permitan la implementación de la política institucional de servicio a la ciudadanía
- b) Formular el Plan Institucional de Capacitación en temas de servicio al ciudadano para el fortalecimiento de las competencias y conocimientos de los servidores.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

- c) Brindar a los servidores las herramientas, insumos y puestos de trabajo necesarios, suficientes y adecuados para el desarrollo de la labor.
- d) Generar incentivos para las dependencias encargadas de la atención de servicio al ciudadano.
- e) 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.
- f) Crear un instrumento para el seguimiento periódico al comportamiento de los servidores que atienden a la ciudadanía.

7.1.2. DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA


Al hablar de la ventanilla hacia afuera se hace referencia a la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos. A continuación, se señalan los componentes que la Entidad abordará para lograrlo de manera eficiente:

COMPONENTE 4. FORTALECIMIENTO DE CANALES DE INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO (Cobertura).

Se trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la **Entidad** para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés.

Su propósito es que, a partir de la integración de espacios de interacción, se ofrezca información, se facilite la relación de la ciudadanía con la Administración Pública y se gestionen de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios, a través de los múltiples mecanismos de atención que disponga la entidad. Por lo anterior la ADRES se compromete con:

- a) Garantizar que la información que se transmita a través de todos los canales esté en lenguaje claro, sea homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada.
- b) Garantizar y promover la integración de todos los canales dispuestos por la entidad para el acceso y la prestación de los servicios.
- c) Publicar los horarios de atención por los diferentes canales de la entidad (chats, redes sociales, foros, videoconferencias, etc.)
- d) Garantizar el acceso a la información a las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia.
- e) Implementar sistemas de información que simplifiquen la gestión y ayuden en el seguimiento de los requerimientos de la ciudadanía.
- f) Implementar las herramientas y recursos necesarios de carácter tecnológico, infraestructura, logísticos, técnicos y humano, entre otros, suficientes para la operación de todos los canales, de acuerdo con la demanda de la entidad.
- g) Publicar la información en formatos accesibles que faciliten su utilización y reutilización para la creación de nuevos servicios.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

h) Adoptar estrategias de interactividad del ciudadano a través del sitio web de la entidad en plataformas como Facebook, Twitter, entre otras.

i) Actualizar la herramienta de gestión de preguntas frecuentes en lenguaje claro, que sirva como insumo para la prestación de servicio de los diferentes canales.

j) Generar instrumentos que midan la satisfacción de servicio en términos de tiempo (espera, atención, respuesta), modo (claridad en los requisitos y mecanismos), lugar, calidad de la atención, desempeño de los servidores públicos, accesibilidad, usabilidad, pertinencia, relevancia, entre otras, etc.

COMPONENTE 5. CLARIDAD EN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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 condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pueden solucionar inquietudes y realizar trámites. Por lo anterior la ADRES se compromete con:

a) 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.

b) 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).

c) Establecer estrategias de comunicación que permitan apropiar los principios de lenguaje claro, dentro de las entidades.

COMPONENTE 6. CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS Y CALIDAD DEL SERVICIO

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. Por lo anterior la ADRES se compromete con

a) Desarrollar 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.

b) Analizar los resultados de la medición de satisfacción y considerarla para la toma de decisiones de la entidad.

c) Identificar cuáles son los trámites con mayor y menor afluencia, y canalizar iniciativas de ajuste de la oferta.

d) Establecer mecanismos de medición y mejoramiento de los ciclos de servicio.

7.2. MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO ALCIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

La medición de la Política de Servicio al Ciudadano 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.

En el marco del seguimiento continuo y para propiciar un ambiente de control en la implementación de la presente política se diseñarán y aplicarán los siguientes indicadores:

- Percepción ciudadana
- Oportunidad en los tiempos de respuesta de PQRD
- Usabilidad de canales

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.

7.3. 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”.

7.4. CODIGO DE INTEGRIDAD

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.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

En concordancia con los lineamientos del DAFP, la ADRES mediante Resolución número 738 del 26 de marzo del 2018 (*Enlace de la resolución 738 de 2018: <https://www.adres.gov.co/normativa/resoluciones>*), 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.

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

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.

7.5. 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.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

- **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.

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. 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.

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.
- 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.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

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.

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.

7.6. 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:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

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

7.7. 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.

7.7.1. 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:

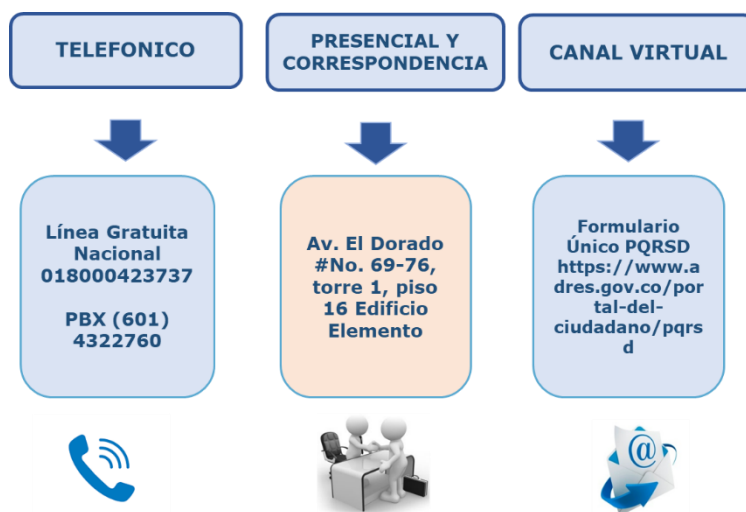
- Obrar conforme a la Constitución y las leyes.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Actuar de acuerdo con los principios de la buena fe.
- Solicitar en forma respetuosa los documentos y/o servicios de su interés.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación 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.

7.8. CANALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO


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.

En la ADRES contamos con un equipo integral de personas que orienta, recibe y gestiona las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, a través de los siguientes canales oficiales dispuestos para tal fin:

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021



- ❖ **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. 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.
- ❖ **Canal Virtual:** Corresponde al Formulario Virtual de PQRD habilitado por la Entidad para que las personas puedan presentar PQRD a través de la página web de la Entidad, ingresando a la dirección <https://www.adres.gov.co/portal-del-ciudadano/pqrsd>, aparecerá un menú didáctico donde se desplegará un formulario para diligenciar los datos personales y la solicitud correspondiente. En caso que el ciudadano no quiera suministrar sus datos personales, éste podrá presentar su petición como anónimo.
- ❖ **Buzón de sugerencias:** Es una urna de comunicación física donde el ciudadano puede depositar presencialmente su "Sugerencia". Está ubicado en el piso 16, en el Punto de Servicio al Ciudadano (Av. El Dorado #No. 69-76, torre 1, Bogotá D.C., Colombia). El Grupo de Servicio al Ciudadano es el encargado de custodiar y verificar el buzón de sugerencias en la ADRES, al menos una vez a la semana.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO ALCIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

Cabe señalar, que los grupos de interés también podrán registrar sus sugerencias a través del canal virtual de la Entidad.

7.8.1. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

El servicio a la ciudadanía, en nuestro orden constitucional, es un fin esencial del Estado (Artículo 2º de la Constitución Política de 1991). 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).

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 ciudadanos. 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.

7.9. 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.
- 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.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

7.10. 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.

7.11. 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.
- 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.

7.12. 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.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

- 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.

7.12.1. 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 gestionarlas teniendo en cuenta los procesos y procedimientos establecidos por la entidad. Favor consultarlos en el siguiente enlace: <https://www.adres.gov.co/planeacion/procesos-y-procedimientos/procesos-estrategicos>

7.1.2.2 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.

7.1.3. 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, 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 adaptar la modulación de la voz a las

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

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 y las salidas de emergencia. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias y protocolos de Bioseguridad dispuestos por el Equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo de la entidad y socializados a través de la Resolución 2717 del 2020 Protocolo de Bioseguridad ADRES.
- Acatar y dar cumplimiento a la política de Seguridad y Salud en el trabajo de la ADRES.

7.13.1. Consejos adicionales:

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

7.13.2. 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/tardés", "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.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

- Orientar al ciudadano sobre 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:

7.13.3. En el contacto inicial

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

7.13.4. 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.

7.13.5. 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".
- Si la solicitud no puede ser resuelta, 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.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

- 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 o colaborador de la ADRES le corresponde:

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

7.13.6. 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.

7.14. 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.


7.14.1. 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.

7.14.2. 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 un tratamiento reservado.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- 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.

7.14.3. Protocolo de atención 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.

7.14.4. Protocolo de atención 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, el servidor público o colaborador debe seguir el Procedimiento Canal De Atención Presencial, Telefónica Y PBX- GSCI-PR01 Actividad No. 11 y 12. <https://www.adres.gov.co/planeacion/procesos-y-procedimientos/procesos-estrategicos>

7.14.5. Protocolo para la atención a la población de los sectores LGBTI

Para una adecuada atención al sector LGTBI es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Aplique las pautas generales de atención definidas para los diferentes canales de atención definidos en este Manual.
- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar, o relacionarse afectivamente con otras personas.
- Recuerde que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarla como desee.
- En caso de tener que utilizar el nombre de la persona para dar alguna información o llamar su atención, utilice el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021


- El lenguaje incluyente implica usar palabras que no desconozcan o invisibilicen las diferentes identidades. Por esto se recomienda usar palabras como: ciudadanía, público, personas, etc.; o cambiar artículos como el, la, los, las, ello, ellas, etc., por artículos como les o relativos como quien o quienes. Ejemplo. “Les invitamos” o “quienes asistan...”.

7.14.6. Protocolo de atención 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.
- 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.

7.14.7. Protocolo de 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.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

7.14.8. Protocolo de 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.
- 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.

7.14.9. Protocolo de atención 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.

7.14.10. Protocolo de atención 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.

7.14.11. Protocolo de atención 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.

7.14.12. Protocolo de atención personas con discapacidad mental

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

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.

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

7.14.13. Protocolo de atención personas de talla baja

- El servidor público y/o colaborador debe ubicarse 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.

7.15. PROTOCOLOS CANAL TELEFÓNICO O CALL CENTER

El Centro de Contacto de la entidad, es el servicio telefónico dispuesto para los usuarios y ciudadanos en general, con capacidad para atender un alto volumen de llamadas a través de agentes capacitados para orientar y asesorar sobre los trámites y servicios de la ADRES.

7.15.1. 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.

7.15.2. En el contacto inicial

- Contestar la llamada dentro del tiempo establecido en los Acuerdos de Nivel de Servicio-ANS pactados por la entidad.
- Saludar al ciudadano diciendo "Buenos días/tardes/noches, (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?".
- Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de "Señor", "Señora" y preguntar "¿En qué puedo ayudarle?"

7.15.3. En el desarrollo del servicio

- Escuchar atentamente, registrando la información básica requerida en el Sistema CRM dispuesto por la ADRES para el registro de llamadas, tomando nota de los puntos importantes.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

- 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.

7.15.4. 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.

7.16. PROTOCOLOS ATENCIÓN TELEFÓNICA EN CONMUTADOR (PBX) Y OFICINAS

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

7.16.1. 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.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

7.16.2. 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?" "Me puede suministrar la siguiente información para dejar registro de su llamada? (nombre, teléfono de contacto y número de documento de identidad)

7.16.3. 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.

7.16.4. En la finalización del servicio

- Despedirse amablemente.
- Hay que recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

7.17. 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, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

7.17.1. Protocolo atención Correo electrónico

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

- 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 enviarlos al correo atencionpqrsd@adres.gov.co para que sean respondidos a través de la herramienta dispuesta por la entidad, 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. Gestión de Servicio al Ciudadano <https://www.adres.gov.co/planeacion/procesos-y-procedimientos/procesos-estrategicos>
- No imprimir los correos electrónicos, únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

7.17.1.1. Acciones de anticipación

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional -y no a un correo personal de un servidor-.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad a través de la herramienta dispuesta por la entidad, como lo es el Sistema de Gestión de PQRSD CRM.
- 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)

7.17.1.2. 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.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

- 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.
- 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>

7.17.1.3. 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 la Adres.
- 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 la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz y tenga en cuenta que, si la respuesta se genera a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, debe ser autorizado y firmado por el Jefe, Director o Coordinador que cuente con estos permisos de firma digital.

7.17.1.4. Ejemplo de estructura para respuesta por correo electrónico

Bogotá D.C,


Señor (a)

.....

Solicitante

Correo

Dirección

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

Ciudad - Departamento

Asunto: Respuesta Rad. Adres: SOLICITUD:

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.....

Cordialmente,

Nombre

Cargo

Dependencia

Datos de Contacto- Teléfono y extensión.

Revisó:

Proyectó:

7.18. 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.

7.18.1. 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.

7.18.2. 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.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

7.18.3. 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.
 - Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.

7.18.4. 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.

7.19. 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. Bajo ninguna circunstancia se puede negar la recepción y radicación de un documento, por considerarlo competencia de otra entidad o por falta de información.

7.19.1. 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?".

7.19.2. 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.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

- 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.

7.19.3. 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.

7.19.4. Buzones de sugerencias

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones y seguir el procedimiento establecido por la entidad en el siguiente enlace: Gestión de Servicio al Ciudadano <https://www.adres.gov.co/planeacion/procesos-y-procedimientos/procesos-estrategicos>.
- 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.

7.20. GESTIÓN Y TRAMITE DE LAS PQRS

En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar a la ADRES, entre otras actuaciones y a través de los diferentes canales de atención dispuestos, el reconocimiento de un derecho que resuelva una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos

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.

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

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

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.

7.21. POLÍTICAS DE OPERACIÓN


- Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. Son guías de acción de aplicabilidad general o particular que facilitan la operatividad y ejecución del procedimiento hacia el cumplimiento del objetivo fijado.
- Requisitos Derecho de Petición: Toda petición para su trámite y presentación deberá contener: 1. la designación de la autoridad a la que se dirige. 2. los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá la correspondencia (...). 3. el objeto de la petición. 4. las razones en las que se fundamenta su petición. 5. la relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. 6. la firma del peticionario cuando fuere el caso.
- Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.
- Los canales dispuestos por la entidad para la recepción de PQRSD son: Presencial, Virtual (Formulario Web), telefónico, escrito (correspondencia física) y Buzón de Sugerencias.
- Todas las comunicaciones de usuarios y Ciudadanos que impliquen Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones que se reciban a través de los diferentes correos institucionales de los funcionarios, deben ser enviadas de manera inmediata a la dirección electrónica establecida por la ADRES.
- La Gestión de las PQRSD en la en la Entidad se realiza diariamente, teniendo en cuenta solo días hábiles y de acuerdo con horario establecido en la ADRES.
- Los tipos de petición considerados en este manual son: Peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencia, y felicitaciones.
- Las denuncias formuladas por la ciudadanía se deben direccionar a la Dirección Administrativa y Financiera, dependencia encargada de hacer la remisión competente.
- Las felicitaciones y sugerencias que sean presentadas por los ciudadanos frente a los servicios presentados las dependencias de la ADRES, son objeto de respuesta tipo de agradecimiento.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

- Para resolver peticiones reiterativas, la dependencia puede remitirse a respuestas anteriores en las cuales se dio respuesta de fondo, por lo que la contestación que se hace configura igualmente una respuesta sustancial.
- Respecto de la gestión y manejo en el trámite de las PQRSD, en cuanto a superar los tiempos de respuesta, cambio de categoría documental, archivar el documento sin tramitar, demora en la reasignación por no competencia y en general, no acatar los procedimientos y el uso apropiado de la herramienta de gestión de PQRSD CRM, es una responsabilidad que debe ser asumida por el servidor público asignado para esta función.
- Todas las dependencias tendrán la autonomía para realizar el seguimiento a las peticiones de su área a través de la herramienta dispuesta en el Sistema de gestión de PQRSD que permite el autocontrol de la gestión de las peticiones ciudadanas de la ADRES y las dependencias.
- Los términos establecidos por la ley para dar respuestas a las peticiones ciudadanas se contarán a partir del día siguiente hábil a la recepción de la petición y se cuentan en días hábiles, sin que éstos se interrumpan (salvo excepciones de ley). No es correcto interpretar que se inicia el conteo de los días cada vez que se reasigna internamente entre dependencias. Como punto de control automático, el sistema CRM valida y envía alertas del estado de cumplimiento de los responsables de dar respuesta a los PQRSD; el sistema de gestión de PQRSD CRM automáticamente y de acuerdo con la parametrización de la herramienta frente a los días hábiles para responder envía notificación por correo electrónico al servidor público a cargo de responder, esto con el propósito de evitar el vencimiento de los términos para resolver la PQRSD.
- Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición, las personas quienes por disposición legal se encuentren catalogadas como sujetos de especial protección tales como niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos de la Fuerza Pública y las demás que gocen de tal condición.
- Todas las peticiones del Congreso de la República deberán ser direccionadas al director (a) General de la Entidad, quien determinará la dependencia competente para el trámite de la respuesta.
- Todas las peticiones de información o de documentos que realizan los organismos de control como la Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República deben ser direccionadas a la Oficina de Control Interno de la entidad.
- Toda solicitud que ingrese por una PQRSD con respecto a Seguridad y Privacidad de la Información debe ser remitida al equipo oficial de Protección de Datos de la ADRES, quienes serán los encargados de validar la solicitud de Autorización de tratamiento de datos personales.
- Frente a los derechos de los titulares en política de protección de datos personales, Supresión (Solicitar la eliminación de un dato personal siempre que no exista un deber legal o contractual de mantenerlo almacenado o registrado por parte del responsable), serán remitidos a al equipo oficial de Protección de Datos de la ADRES para su validación y respuesta al peticionario.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

- Peticiones de competencia de múltiples dependencias. Cuando se requiera dar respuesta a una petición donde existen múltiples dependencias competentes, Atención al Ciudadano, o quien haga sus veces, dependiendo de la vía de ingreso de la petición, evaluarán el contenido de esta para determinar el área que tiene mayor responsabilidad en su atención, con el fin de que esta, mediante el Sistema de Gestión de PQRSD, requiera a las demás dependencias que deban responder y consolide a efectos de dar una única respuesta al peticionario.
- Los términos establecidos por la ley para dar respuestas a las peticiones ciudadanas se contarán a partir del día siguiente hábil a la recepción de la petición y se cuentan en días hábiles, sin que éstos se interrumpan (salvo excepciones de ley). No es correcto interpretar que se inicia el conteo de los días cada vez que se reasigna internamente entre dependencias.
- Para el caso de peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes; así las cosas, se suspenden los términos en la fecha de notificación al ciudadano y una vez el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término restante para resolver la petición. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.
- Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la ADRES decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.
- Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.
- Los canales dispuestos por la ADRES para la recepción de PQRSD son: Presencial, Virtual (Formulario Web y aplicaciones móviles) y Escrito (Fax, Centralización de Correos electrónicos y correspondencia física).
- Peticiones Verbales: Previa solicitud del ciudadano para radicación de una petición verbal, el servidor público encargado de la atención debe transcribir la petición en el formulario de PQRSD del CRM.
- Todos los funcionarios y colaboradores encargados de tramitar las peticiones a través del Sistema de gestión de PQRSD CRM, al momento de generar la respuesta en la herramienta, la misma debe contener los Nombres y apellidos, Cargo, Dependencia, teléfono de la Adres, del funcionario responsable de la

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

gestión o Coordinador de la dependencia. Lo anterior en cumplimiento a lo establecido en el Art. 4, Acuerdo 060 de 2011 del Archivo General de la Nación "Por el Cual se Establecen Pautas para la Administración de las Comunicaciones Oficiales en las Entidades Públicas y las Privadas que Cumplen Funciones Públicas.

- Firma digital: Cuando la respuesta a la PQRSD se genere a través del ORFEO, se deberán seguir los lineamientos para el uso de firma digital certificada establecidos en el Manual Código GDOC-MN01 dispuesto en Documentos Eureka. Niveles de autorización para el suscribir comunicaciones con firma digital
 - Conforme con lo establecido en la Ley 489 de 1998 y las Resoluciones 16571 de 2019 Por la cual se compila las delegaciones de funciones, ordenación de gasto y suscripción de actos administrativos, se establece las siguientes delimitaciones de uso de la firma digital, así:
 - El Director General podrá suscribir documentos a la Presidencia de República, Honorables senadores y Representantes a la Cámara, Ministros, Jefes de Departamento Administrativos, Gobernadores y Alcaldes u otros Representantes Legales de las entidades públicas y privadas, actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud públicos o privados y a los representantes legales de los organismos de control, sin ninguna restricción.
 - Los Jefes de Oficina, directores, subdirectores podrán suscribir documentos en el marco de sus funciones, delegaciones y competencias, a los diferentes representantes legales, personas jurídicas y naturales actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud públicos o privados, a los jefes de dependencias, líderes de comisiones requirentes de organismos de control.
 - Los Coordinadores de Grupo en el marco de sus funciones podrán suscribir documentos, correos electrónicos e informes a las entidades pública o privadas, personas jurídicas o naturales requirentes actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud públicos o privados.
 - Las instrucciones para realizar la firma digital se encuentran descritas en la Guía tutorial ORFEO
- Este procedimiento, se encuentra alineado con las directrices que la ADRES ha definido dentro de la Política General de Seguridad y Privacidad de la información y el Manual de Políticas Específicas de Seguridad y Privacidad de la Información, en especial con las directrices relacionadas con: Gestión de Activos de Información, Clasificación de la información, Control de acceso, respaldo y restauración de la información y Privacidad y confidencialidad de la información para lo cual:
- La asignación de perfiles en las herramientas colaborativas de la ADRES será responsabilidad del líder del proceso o el que este delegue.
- Cuando aplique, las copias de respaldo de la información que se maneje dentro de este procedimiento serán ejecutadas por parte de la Dirección de Gestión de Tecnología de la Información, previa solicitud del líder del proceso, en donde se indique: que se respalda, cuando se respalda y cada cuanto se debe respaldar la información. De igual manera, es responsabilidad del líder del proceso validar que las copias realizadas se puedan restaurar y no se presente problemas de integridad de la información.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

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 y a través de las herramientas dispuestas por la Entidad para su gestión:

MODALIDAD DE PETICIÓN Resolución 668 de 2018 ADRES / LEY 1437 DE 2011		TÉRMINOS PARA RESOLVER
Petición de Interés General	Es la solicitud cuyo tema no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.	15
Petición de Interés Particular	Es la solicitud cuyo tema afecta, interesa o tiene relación directa con el peticionario.	15
Petición de Información	Solicitud que tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la ADRES.	10
Petición de Documentos	Copias a su costa y el desglose de documentos generados, custodiados o administrados por la ADRES, siempre que los mismos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución Política y el artículo 24 del Decreto 160 de 2014 o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.	10
Traslado por competencia	Entre entidades deberá tramitarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.	5
Consulta	Solicitud mediante la cual se solicita un concepto a la ADRES sobre un caso o asunto de su competencia.	30
Solicitud de información de los Congresistas (Ley 5 de 1992)	Son las solicitudes de información que presentan los Congresistas, amparados la Ley 5 de 1992 - Normativa del Congreso de la República, a funcionarios del Gobierno Nacional. Deberá resolverse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. (Ley 5 de 1992). Este término no admite interpretaciones ni dilaciones.	5
Queja	Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de la ADRES conductas inadecuadas por parte de sus funcionarios en el ejercicio de su cargo.	15
Reclamo	Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento de la ADRES deficiencias en la prestación de los servicios que ofrece la entidad.	15
Denuncia	Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento de la ADRES conductas posiblemente irregulares por parte de sus funcionarios, relacionadas con extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas en el ejercicio de su cargo o el interés directo en una decisión tomada. Incluye actos de corrupción. Denuncias por actos de corrupción: denunciacorrupcion@adres.gov.co	15

7.22. MECANISMOS DE MONITOREO DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Con el propósito de determinar el estado del servicio al ciudadano en la Entidad, sus fortalezas y debilidades y con el objetivo de tomar medidas de acción encaminadas a la mejora continua para que la atención al ciudadano genere el impacto que se espera; a continuación, se presentan los lineamientos para la aplicación de las herramientas de monitoreo del servicio al ciudadano en la ADRES:

7.22.1. Herramientas de medición de la percepción ciudadana a través de los canales de atención:

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

Con el propósito de evaluar el cumplimiento de las expectativas y la experiencia del servicio por parte de los grupos de interés, el Grupo de Servicio al Ciudadano diseñará y gestionará la aplicación de herramientas de medición de las percepciones ciudadanas sobre la atención brindada en Nivel 1 por los canales de atención presencial y telefónico; y Nivel 1 y 2 por el canal virtual.

- Herramienta de medición de la percepción ciudadana por el canal telefónico: esta medición aplica para el Nivel 1 de atención y se hará a través de la herramienta electrónica del servicio telefónico dispuesto por la Entidad. Para ello, al terminar el ciclo de servicio el colaborador de la Entidad que atendió la petición debe preguntar al ciudadano si desea diligenciar la encuesta de percepción, paso siguiente se remite a la encuesta para su diligenciamiento.
- Herramienta de medición de la percepción ciudadana por el canal presencial: esta medición aplica para el Nivel 1 de atención y se hará a través de la herramienta de Gestión de PQRSD. Para ello, al terminar el ciclo de servicio el colaborador de la Entidad que atendió la petición debe preguntar al ciudadano si desea diligenciar la encuesta de percepción, paso siguiente se invita a realizar la calificación en la referida herramienta.
- Herramienta de medición de la percepción ciudadana en la atención por el canal virtual o para respuestas a PQRD escritas: Para la medición de la percepción a través del canal virtual, el CRM remite al ciudadano al correo registrado en la plataforma web de PQRSD, un enlace para que califique su percepción frente a las respuestas recibidas a sus PQRD gestionadas por dicho canal.

7.23. HERRAMIENTAS DE AUTODIAGNÓSTICO

El Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, en coordinación con los líderes de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, puso a disposición de las Entidades y organismos del Estado, un instrumento de autodiagnóstico, que permitirá valorar el estado y avance en la operación de dicha política en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, y emprender las acciones de mejora a que haya lugar. Esta herramienta en la ADRES podrá ser utilizada en el momento en que lo considere pertinente, sin implicar esto reporte alguno tanto al DAFP como a otras instancias del gobierno u organismos de control, ya que su aplicación es voluntaria para las Entidades. Es importante señalar que, a través de la aplicación de los autodiagnósticos, las Entidades podrán determinar el estado de su gestión, sus fortalezas y debilidades y lo más importante, tomar medidas de acción encaminadas a la mejora continua y que las políticas tengan el impacto que se espera en la gestión de las Entidades, lo que redundará en mejores resultados y productividad de las mismas. De esta forma, el ejercicio de autodiagnóstico es una fase inicial para poder avanzar en la definición de brechas que puedan presentarse en la implementación de las políticas y permite internamente a la Entidad autoevaluarse.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	2
	MANUAL	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Fecha:	26/10/2021

8. 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
1	21 de abril de 2021	Modificación plantilla e imagen institucional	Andrea Catalina Cuesta Ruiz
2	26 de octubre de 2021	Versión actualizada bajo los lineamientos de Modelo Integral de Servicio al Ciudadano, lenguaje claro y Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social – MISC 2021. https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/SG/SAB/AT/misc-2020.pdf	Diana Esperanza Torres Rodríguez

9. 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
Martha Ligia Serna Pulido- Gestor de Operaciones Fecha: 21 de abril de 2021	Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos OAPCR Fecha: 21 de abril de 2021	Andrea López Zorro. Directora Administrativa y Financiera Fecha: 21 de abril de 2021
Martha Ligia Serna Pulido- Gestor de Operaciones Fecha: 26 de octubre de 2021	Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos OAPCR Fecha: 12 de octubre de 2021	Andrea López Zorro. Directora Administrativa y Financiera Fecha: de 2021