



**MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN
CON ENFOQUE DIFERENCIAL**

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

Dirección Administrativa y Financiera

BOGOTÁ, JUNIO 2022

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE	3
4. AMBITO DE APLICACIÓN	4
5. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL MANUAL	4
6. NORMATIVA Y OTROS DOCUMENTOS EXTERNOS.....	4
7. DEFINICIONES	7
8. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES.....	9
9. CODIGO DE INTEGRIDAD	9
10. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.....	10
11. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS QUE ACCEDEN A LOS SERVICIOS O INFORMACIÓN EN LA ADRES:.....	11
DEBERES DE LA ADRES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO:	12
12. CANALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	12
13. GESTIÓN Y TRAMITE DE LAS PQRSD.....	14
14. POLÍTICAS DE OPERACIÓN EN LA GESTIÓN DE LAS PQRSD.....	14
15. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA INCLUIDA LA ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL.....	18
PROTOCOLOS CANAL TELEFÓNICO CENTRO DE CONTACTO	21
PROTOCOLOS ATENCIÓN TELEFÓNICA EN CONMUTADOR (PBX) Y OFICINAS ...	22
PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL	23
PROTOCOLO ATENCIÓN REDES SOCIALES	25
PROTOCOLO DE ATENCIÓN RADICACIÓN CORRESPONDENCIA FÍSICA.....	26
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	26
16. CONTROL DE CAMBIOS	34
17. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	34

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

1. INTRODUCCIÓN

La Política Nacional de Servicio al Ciudadano, entendida como el marco general a través del cual la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud ADRES debe gestionar la atención de servicio a la ciudadanía, desarrolla el presente Manual operativo de gestión y atención de las peticiones ciudadanas con enfoque diferencial, con el fin de fortalecer sus capacidades institucionales y brindar herramientas a los servidores públicos y colaboradores para la correcta gestión y atención de los derechos de petición de nuestros usuarios y grupos de valor.

A través de estas acciones, la ADRES mejorar sus procesos y procedimientos, promueve el acceso de la ciudadanía a su oferta de trámites y servicios bajo los principios de calidad y oportunidad y hacia una gestión institucional humanizada.

El presente Manual de Servicio al Ciudadano, brinda los lineamientos a través de los cuales todos los servidores Públicos y colaboradores de la ADRES, deben aplicar en la interacción con los grupos de interés de la entidad, 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, 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.

De igual manera, el Protocolo de Atención al Ciudadano con Enfoque Diferencial, es el resultado del trabajo colaborativo realizado por los líderes de servicio al ciudadano de las entidades del Sector Administrativo en Salud, y su propósito es entregarles en lenguaje claro y sencillo, una consulta práctica que recopila la información necesaria para contribuir al enriquecimiento de las competencias y habilidades de los servidores públicos y colaboradores en los diferentes niveles del servicio y principalmente a quienes se encuentran de cara al ciudadano con énfasis en los grupos poblacionales considerados de protección especial constitucional, es decir, aquellos que en reconocimiento de sus particularidades y características, requieren de una atención especial con Enfoque Diferencial.

2. OBJETIVO

Brindar a todos los Servidores Públicos y colaboradores de la entidad, orientaciones básicas para la atención, gestión oportuna, clara y transparente de las solicitudes y consultas de nuestros usuarios y grupos de interés, relacionadas con los trámites y otros procedimientos administrativos, funciones y normatividad vigente de la ADRES, mediante la aplicación de los lineamientos y herramientas dispuestas por la entidad, mejorando la percepción y satisfacción ciudadana.

3. ALCANCE

El presente manual está dirigido a todos los funcionarios y contratistas de la ADRES para su conocimiento y apropiación en el ejercicio de sus funciones.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

4. AMBITO DE APLICACIÓN

Los lineamientos que se establecen en este manual son esenciales para que la prestación del servicio a la ciudadanía en la ADRES sea oportuna, clara, transparente, eficaz, digna, igualitaria e incluyente; siendo un insumo para mejorar la comunicación e interacción ciudadana en todos los procesos de la Entidad y por todos los canales dispuestos para la atención y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Denuncias – PQRSD.

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL MANUAL

- ❖ Procedimientos asociados al proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano
- ❖ Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- ❖ Carta de trato digno al ciudadano.
- ❖ Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y otros Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social (MISC)

6. NORMATIVA Y OTROS DOCUMENTOS EXTERNOS

Año	Normativa	Descripción
1991	Constitución Política de Colombia.	<p>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).</p> <p>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).</p> <p>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).</p> <p>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).</p>

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

	<p>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."</p>
	<p>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).</p>
	<p>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).</p>
	<p>Artículo 29. "El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas (...)."</p>
	<p>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).</p>
	<p>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."</p>
	<p>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."</p>
	<p>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).</p>
	<p>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).</p>

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

		<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>
2009	Decreto 2623	<p>"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano."</p> <p>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".</p> <p>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."</p>
2010	CONPES 3649	<p>"Política Nacional de Servicio al Ciudadano."</p> <p>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.</p>
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 Anti-trámites 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".
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"
2013	Decreto 1377	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" Recolección y tratamiento de datos personales".
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
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

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".
2021	Ley 2094	Por medio de la cual se reforma la Ley 1952 "Código General Disciplinario" y se dictan otras disposiciones.

7. DEFINICIONES

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

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).

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

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

(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.

Gestor de Operaciones: Servidor Público de la entidad que pertenece al nivel profesional

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 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.

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

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

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

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

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

PQRS: 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 competentes 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.

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.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

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.

8. 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”.

9. CODIGO DE INTEGRIDAD

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

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

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

Valores de los Servidores Públicos en la ADRES:

Valores Servidor Público en ADRES	Características
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.

Fuente: Código de Integridad del Servidor Público ADRES 2018

10. 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:

Nombre del Atributo	Características
Servicio humanizado	Escucha y muestra comprensión e interés frente al caso que expone la persona, con afecto, compasión, y solidaridad, siempre dispuesto a encontrar soluciones y haciendo la gestión pertinente
Servicio empático	Interpreta las emociones que está sintiendo la persona cuando expone la situación, se identifica con el estado anímico o los sentimientos que atraviesa la persona durante la comunicación

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

	para facilitar la interacción.
Servicio oportuno	Responde a tiempo los requerimientos de los grupos de valor para resolver solicitudes de cuándo, dónde, cómo, a quién acudir para satisfacer sus necesidades.
Servicio accesible	Dispone canales de atención con ajustes razonables de infraestructura física y tecnológica.
Servicio con información consistente, coherente y Confiable	Considera la información que necesita la persona, la transmite y publica de forma clara, sencilla precisa en los diferentes canales de atención.

Fuente: Características del Servicio- Modelo Integrado de Servicio al Ciudadano del Sector Salud- MISC

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.

11. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS QUE ACCEDEN A LOS SERVICIOS O INFORMACIÓN EN LA ADRES:

DERECHOS

- Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio; a conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto
- Obtener información y orientación sobre los requisitos del Derecho de Petición que establezcan las disposiciones vigentes.
- 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 y que adelante la ADRES, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta al momento tomar decisiones. Así mismo, tienen derecho a ser informado sobre el resultado de la actuación 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.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

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

DEBERES:

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.

DEBERES DE LA ADRES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO:

La ADRES tendrá, frente a las personas que ante ella acudan y en relación con los asuntos que tramita, el deber de expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde se especifican todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

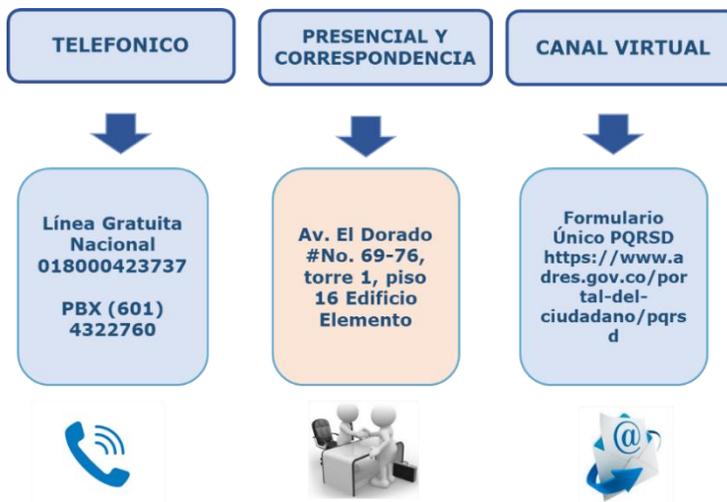
<https://www.adres.gov.co/portal-del-ciudadano/carta-de-buen-trato>

12. CANALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los Canales de Atención con los cuales la ADRES interactúa con los Ciudadanos, 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:

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022



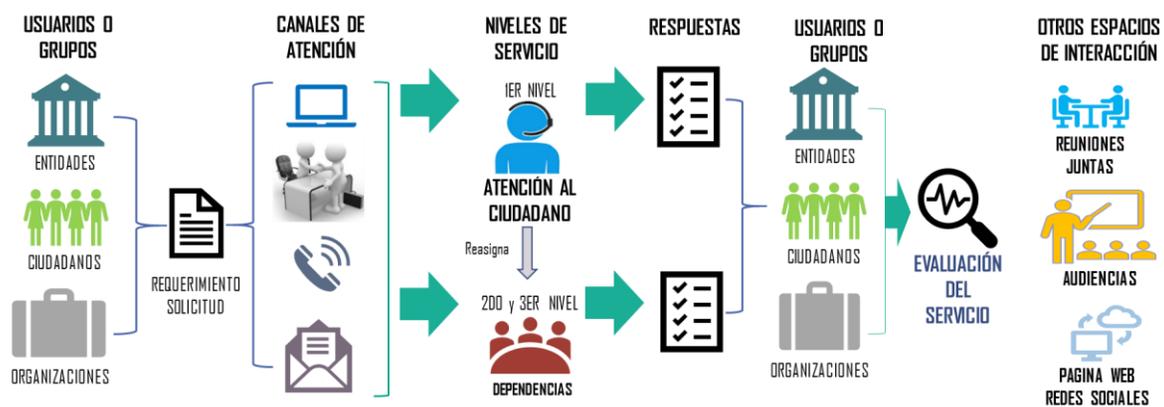
- ❖ **Canal presencial:** espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, 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 y centro de contacto o callcenter.
- ❖ **Canal Virtual:** Corresponde al Formulario Virtual de PQRD habilitado por la Entidad para que las personas puedan presentar PQRSD 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 de 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. Cabe señalar, que los grupos de interés también podrán registrar sus sugerencias a través del canal virtual de la Entidad.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

13. GESTIÓN Y TRAMITE DE LAS PQRSD

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, 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

GESTIÓN Y TRAMITE DE LAS PQRSD



Satisfacción de Usuarios y Grupos de Interés de acuerdo a sus necesidades

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 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.

14. POLÍTICAS DE OPERACIÓN EN LA GESTIÓN DE LAS PQRSD

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.

Las siguientes políticas de operación deben ser atendidas y aplicadas en el procedimiento de atención y Gestión de PQRSD por todos los Servidores Públicos y Colaboradores de la entidad:

- Requisitos Derecho de Petición:

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

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 PQRSD 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 atenciónpqrds@adres.gov.co
 - La radicación de la correspondencia física en la Entidad se realiza diariamente, teniendo en cuenta solo días hábiles y de acuerdo con horario establecido por ella.
 - 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 su evaluación y gestión.
 - Las felicitaciones y sugerencias que sean presentadas por los ciudadanos frente a los servicios presentados por las dependencias de la ADRES, son objeto de respuesta tipo de agradecimiento.
 - 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 ORFEO o la que haga sus veces, 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 ORFEO o la que haga sus veces, 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 ORFEO o el que haga sus veces, valida y presenta alertas del estado de cumplimiento a los responsables de dar respuesta a las PQRSD a través de un semáforo dispuesto en la bandeja de entrada del Módulo de PQRSD de cada funcionario; el sistema de gestión de PQRSD actualiza automáticamente el estado de la petición, de acuerdo con la parametrización de la herramienta y frente a los días hábiles para responder, esto con el propósito de evitar el vencimiento de los términos para resolver la PQRSD.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

- 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 u organismos de inspección, vigilancia y control como la Superintendencias, 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 a la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos, 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 la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos para su validación y respuesta al peticionario.
- 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.
- Para el caso de peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la persona en la ADRES asignada para que responda la petición, 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.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

- 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.
- 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 dispuesto por la entidad y radicar en correspondencia para la asignación del respectivo número de radicado.
- Todos los servidores y colaboradores encargados de tramitar las peticiones a través del Sistema de gestión de PQRSD, 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 gestión o Coordinador o director 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 de la herramienta de gestión dispuesta por la entidad, se deberán seguir los lineamientos para el uso de firma digital certificada establecida por la ADRES. Para mayor información consulte la Política de Manejo de Documentos Electrónicos y Manual de Firmas digitales en <https://www.adres.gov.co/planeacion/politicas-lineamientos-y-manuales/politicas-y-manuales> y la Resolución ADRES 290 de 2021.
- Todos los funcionarios y colaboradores encargados de tramitar las peticiones a través del Sistema de gestión de PQRSD ORFEO o el que haga sus veces deben gestionarlas siguiendo el procedimiento establecido por la entidad y dispuesto en el siguiente enlace: <https://www.adres.gov.co/planeacion/procesos-y-procedimientos/procesos-estrategicos> Gestión Servicio al Ciudadano "PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SISTEMA DE GESTIÓN DE PQRSD DE LA ENTIDAD-CANAL VIRTUAL"
- La Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES, a través de la Política de Seguridad y Privacidad de la Información, exhorta a reconocer que la información es uno de sus principales activos, por tanto, ha adoptado una posición consciente y comprometida frente al uso y limitaciones de los recursos, sistemas y servicios informáticos críticos de la Entidad. Los servidores públicos y colaboradores deben ser conscientes que la importancia de la información es proporcional al valor de sus procesos, lo que hace necesario adoptar mecanismos de gestión de Seguridad y Privacidad de la Información, entre los que se pueden contar políticas, procedimientos, estructura organizacional y soluciones tecnológicas cuando aplique. Consulta la Política en <https://www.adres.gov.co/planeacion/politicas-lineamientos-y-manuales/politicas-y-manuales>

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:

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

MODALIDAD DERECHOS DE PETICIÓN Resolución 668 de 2018 ADRES / LEY 1755 de 2015		TÉRMINOS PARA RESOLVER LEY 1755 de 2015
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	Petición no competencia de la ADRES, deberá tramitarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, remitirse a la entidad competente e informar al ciudadano sobre este traslado explicando las causas.	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
Petición entre autoridades	Cuando una autoridad formule una petición de información a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.	10
Petición Entes de Control	Cuando una autoridad formule una petición de información a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de cinco (5) días.	5

15. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA INCLUIDA LA ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

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, 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 en la ADRES.

En el marco de la política de Buen Gobierno que busca la generación de valor público y el incremento de la confianza de los ciudadanos en las entidades y los servidores públicos, es importante recordar que el ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y debe ser el Estado quien garantice el servicio y la atención de sus necesidades y requerimientos. Por lo cual, la ADRES adopta los Protocolos de Servicio al Ciudadano como un conjunto de consideraciones, procedimientos, y/o reglas que son establecidas para garantizar que la comunicación y los intercambios con el ciudadano sean consistentes y satisfactorios. Los Protocolos de Servicio están dispuestos para todos los canales de atención, con el propósito de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

entre los servidores públicos y la ciudadanía, los parámetros de servicio sean cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía y/o usuarios.

El marco de referencia para la estructura conceptual de los Protocolos de Atención al Ciudadano es el documento del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) "Protocolos de servicio al ciudadano", del Departamento Nacional de Planeación (DNP) 2018; el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y Otros Grupos de Valor (MISC), octubre 2020; los protocolos de atención de las entidades y el Centro Especializado de Servicio al Ciudadano CESC.

Su propósito es entregarles en lenguaje claro y sencillo, una consulta práctica que recopila la información necesaria para contribuir al enriquecimiento de las competencias y habilidades de los servidores públicos y colaboradores en los diferentes niveles del servicio y principalmente a quienes se encuentran de cara al ciudadano con énfasis en los grupos poblacionales considerados de protección especial constitucional, es decir, aquellos que en reconocimiento de sus particularidades y características, requieren de una atención especial con Enfoque Diferencial.

Recomendaciones generales

Presentación personal: la presentación personal de los servidores públicos y colaboradores que brindan atención presencial a los usuarios y/o Grupos de valor, 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 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. Acatar y dar cumplimiento a la política de Seguridad y Salud en el trabajo de la ADRES.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

A continuación, se exponen las pautas de conducta que deben conocer los Servidores Públicos y Colaboradores responsables de la atención para brindar un servicio humanizado con excelencia, centrado en las personas.

Acciones de anticipación

✓ **Guardias de seguridad**

Se recomienda a los guardias de seguridad:

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

✓ **Servidores y colaboradores de ventanilla**

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

➤ **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".

➤ **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.

➤ **Retiro del puesto de trabajo Canal presencial**

Si el servidor público o colaborador tiene que retirarse del punto de atención, 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 y/o colaborador debe:

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

- Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.
- Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.

Si 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.

➤ **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.

PROTOCOLOS CANAL TELEFÓNICO CENTRO DE CONTACTO

El servicio del canal telefónico dispuesto por la entidad para los usuarios y ciudadanos en general tiene una 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.

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.

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?"

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.
- Esperar, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

- 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, hay que informar 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.

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.

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.

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.

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)

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.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

- 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.

En la finalización del servicio

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

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 el portal web de PQRSD y correo electrónico

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe responder derechos de petición por su correo institucional, deben enviarlos al correo atencionpqrds@adres.gov.co para que sean respondidos a través de la herramienta dispuesta por la entidad, Sistema de Gestión de PQRSD ORFEO.
- 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.

Acciones de anticipación

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

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

En el desarrollo del servicio

Al responder los derechos de petición a través del Sistema de Gestión de PQRS, sean por correspondencia escrita o virtual, tenga en consideración las siguientes recomendaciones:

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

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.
- Cerciórese de que la respuesta si fue enviada al destinatario correcto.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, para lo cual cuenta con 5 días hábiles para gestionarlo. Es obligatorio informar al ciudadano el trámite surtido a su requerimiento e informarle el por qué se trasladó a esa entidad.

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.

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.

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.

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. Tener en cuenta la información a entregar y que cumpla con la Política de Protección de Datos de la ADRES. <https://www.adres.gov.co/planeacion/politicas-lineamientos-y-manuales/politicas-y-manuales>
- 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.

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.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

PROTOCOLO DE ATENCIÓN RADICACIÓN 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. ***En ninguna circunstancia se puede negar la recepción y radicación de un documento, por considerarlo competencia de otra entidad o por falta de información.***

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?".

En el desarrollo del servicio

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

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.

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Los Protocolos de Atención al Ciudadano con Enfoque Diferencial que se adopta para la ADRES a través del presente manual, son el resultado del trabajo colaborativo realizado por los líderes de servicio al ciudadano de las entidades del Sector Administrativo en Salud, y su propósito es entregarles en lenguaje claro y sencillo, una consulta práctica que recopila la información necesaria para contribuir al enriquecimiento de las competencias y habilidades de los servidores públicos y colaboradores en los diferentes niveles del servicio y principalmente a quienes se encuentran de cara al ciudadano con énfasis en los grupos poblacionales considerados de protección especial

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

constitucional, es decir, aquellos que en reconocimiento de sus particularidades y características, requieren de una atención especial con Enfoque Diferencial.

A través del presente documento, la ADRES adopta el Protocolo de Atención al Ciudadano con Enfoque Diferencial desarrollado en marco del Modelo Integrado de Servicio al Ciudadano y otros Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social (MISC) y lo integra con los protocolos de atención en todos los canales dispuestos por la entidad.

Enfoque Diferencial es el elemento clave que deben conocer las instituciones cuya obligación es garantizar los derechos de los ciudadanos, como es el caso de las entidades del sector administrativo de salud, a partir del reconocimiento de las poblaciones con particularidades distintivas bien sea por el ciclo de vida, mujer gestante, niño, niña y adolescente o adulto mayor; pertenencia étnica; identidad de género, orientación sexual; personas con discapacidad; identidad cultural; estado socioeconómico y víctimas del conflicto armado.

A continuación, se exponen las pautas de conducta que deben conocer los Servidores Públicos y Colaboradores de la ADRES, gestores de la atención, para brindar un servicio humanizado con excelencia, centrado en las personas.

Persona Mayor

Es el grupo poblacional definido por la legislación colombiana como los mayores de 60 años. Para los grupos indígenas la edad adulta inicia a los 50. "Las personas adultas mayores son sujetos de derecho, socialmente activos, con garantías y responsabilidades respecto de sí mismas, su familia y su sociedad, con su entorno inmediato y con las futuras generaciones. Las personas envejecen de múltiples maneras dependiendo de las experiencias, eventos cruciales y transiciones afrontadas durante sus cursos de vida, es decir, implica procesos de desarrollo y de deterioro. Generalmente, una persona adulta mayor es una persona de 60 años o más de edad". (MSPS/Protección Social/Promoción Social/Persona Adulta Mayor 2021).

Para ampliar la caracterización sobre Adulto Mayor visite la página del Centro Especializado de Servicio al Ciudadano: <https://ciudadanos.sectorsalud.gov.co/ciudadanos/enfoque-diferencial/Paginas/Caracterizaci%C3%B3n-Adulto-Mayor.aspx>

Pautas para la atención de la Persona Mayor:

- Priorizar su atención para personas mayores de 60 años. En caso de ser necesario, oriéntelo a ubicarse en las sillas destinadas para tal fin.
- Usar lenguaje claro y respetuoso, llámelo por su nombre sin uso de diminutivos (como abuelito) ni expresiones cariñosas o paternalistas.
- Demuestre empatía y escuche atentamente sin interrumpir. Repita en caso de ser necesario la información, elevando el tono de voz cuando la situación lo amerite con moderación y respeto, sin gritar.
- Asegúrese de haber resuelto la solicitud del servicio de forma clara y precisa. Termine el turno despidiéndose con amabilidad y manifieste agrado por la atención prestada.

Niño, niña y adolescente

Comprende el grupo poblacional de primera infancia (0 – 5 años), infancia (6 – 11 años), adolescencia (12 – 17 años). Durante la primera infancia se cimientan las bases del desarrollo para el resto de la vida. En la segunda infancia se definen patrones tan importantes como la identidad e

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

imagen personales. En la adolescencia no son ni niños, ni adultos y se experimentan los cambios físicos, biológicos y psicológicos más fuertes del crecimiento.

Por lo anterior, la calidad de la atención puede impactar (positiva o negativamente) la vida de un individuo en esta etapa de vida.

Para ampliar la información sobre la caracterización del grupo niño, niña y adolescente visite la página del Centro Especializado de Servicio al Ciudadano: <https://ciudadanos.sectorsalud.gov.co/ciudadanos/enfoque-diferencial/Paginas/Nino-ninas.aspx>

Pautas para la atención del Niño, niña o adolescente:

- Priorizar su atención de los demás usuarios presentes. Llámelos por su nombre sin apelativos ni distintivos especiales.
- Hable en lenguaje claro y sencillo acorde con la edad. Escuche atentamente y tenga en cuenta sus puntos de vista para alentarlos a formarse una opinión propia, libre, según su ciclo de vida.
- En caso de manifestar situaciones que vulneren sus derechos, evite alarmarse, gritar, poner en duda su interlocución o reírse. Acuda a un superior o a las autoridades competentes para la atención de menores.
- Asegúrese de haber resuelto la solicitud del servicio de forma clara y precisa. Termine el turno despidiéndose con amabilidad y manifieste agrado por la atención prestada.

Mujer gestante:

Se refiere a la mujer en edad reproductiva en el periodo de concepción de vida en el vientre materno. Para los humanos corresponde a nueve meses o 40 semanas en promedio. Durante esta etapa se experimentan múltiples cambios físicos, hormonales y emocionales que pueden poner o no en condición de vulnerabilidad o debilidad manifiesta a la persona que los desarrolla. La normatividad vigente protege de manera especial a las mujeres en gestación.

Para ampliar la información sobre la caracterización del grupo Mujer gestante visite la página del Centro Especializado de Servicio al Ciudadano: <https://ciudadanos.sectorsalud.gov.co/ciudadanos/enfoque-diferencial/Paginas/Caracterizacion-mujer-gestante.aspx>

Pautas para la atención de la Mujer gestante:

- Priorizar su atención de los demás usuarios presentes. Mientras espera el servicio, indíquele el lugar o silla destinados para tal fin con comodidad y seguridad.
- Procurar resolver su solicitud en el menor tiempo posible, o dado el caso, evitar repetirla visita a la entidad o instalaciones físicas (excepto en consultas de prestación de servicios de salud y relacionados).
- En caso de manifestar situaciones que vulneren sus derechos, evite alarmarse, gritar, poner en duda su interlocución o reírse. Acuda a un superior o a una autoridad competente.
- Asegúrese de haber resuelto la solicitud del servicio de forma clara y precisa. Termine el turno despidiéndose con amabilidad y manifieste agrado por la atención prestada.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

Habitante de Calle:

Son aquellas personas "que hacen de la calle su lugar de habitación, donde satisfacen todas sus necesidades, (Barrios, Góngora y Suárez, 2006) ya sea de forma permanente o transitoria (Ley 1641 de 2013), es decir, desarrollan todas las dimensiones de su vida en el espacio público (actividades de su vida íntima y social" (MSPS, 2017). (MSPS, 2021).

Para ampliar la información sobre la caracterización del grupo Habitante de Calle visite Minsalud: <https://www.minsalud.gov.co/proteccion-social/promocion-social/Paginas/habitantes-en-calle.aspx>

Pautas para la atención del habitante de calle:

- Evitar manifestar impresión, rechazo, desagrado o cualquier otra expresión que genere menosprecio (aun cuando pueda presentar olores fétidos o incómodos a los sentidos).
- Demostrar trato con dignidad y respeto. Preguntar su nombre y si porta o conoce su documento de identidad. En caso de no tenerlo debe indicarle realizar el trámite de solicitud ante la Registraduría Nacional del Estado Civil. El no portarla no es impedimento para prestar el servicio.
- Resolver su solicitud de manera completa, respetando el tiempo de atención como cualquier otro usuario.
- Asegúrese de haber resuelto la solicitud del servicio de forma clara y precisa. Termine el turno despidiéndose con amabilidad.

Grupos Étnicos

Según el Plan Decenal de Salud Pública 2012 - 2021, Etnia es un grupo humano que habita un espacio geográfico, posee características culturales propias y una historia común. Cada etnia está relacionada con un territorio, lengua y un origen que le permite construir una identidad grupal y compartir su propio sistema de creencias. En Colombia los pueblos y comunidades indígenas, las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras y el pueblo romanés o gitano se identifican como Grupos Étnicos.

Para ampliar la información sobre la caracterización de Grupos Étnicos visite la página del Centro Especializado de Servicio al Ciudadano: <https://ciudadanos.sectorsalud.gov.co/ciudadanos/enfoque-diferencial/Paginas/Etnias.aspx>

Pautas para la atención a grupos étnicos:

- Priorizar la atención por orden de llegada con amabilidad y empatía.
- Identificar la lengua de comunicación, nativa o español.
- Garantizar en la entidad un mecanismo de atención para solicitudes en lenguas nativas. Solicitar permiso para grabar la petición, queja reclamo, denuncia, sugerencia o felicitación en la voz del peticionario. Están legalmente reconocidas en Colombia las indígenas con todas sus variantes, palenque de las comunidades afrodescendientes, negras y palenqueras; creole de los raizales y romaní del pueblo romanés o gitano.
- Manifestar de principio a fin interés por resolver la inquietud o petición del solicitante, así requiera una mayor inversión de tiempo y esfuerzo. Al terminar despídase con amabilidad y agradezca su visita con su lenguaje verbal y gestual.

Víctimas del conflicto armado

Son definidas por la jurisprudencia, como todas aquellas personas que hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1 de enero de 1985 como consecuencia de infracciones al Derecho

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

Internacional Humanitario (DIH) o de violaciones graves de derechos humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. Para ellos el Estado colombiano busca garantizar la atención, asistencia y reparación integral mediante la Ley 1448 de 2011 Ley de Víctimas y Restitución de Tierras.

Para ampliar la información sobre la caracterización de quienes pertenecen al grupopoblacional de Víctimas visite la página del Centro Especializado de Servicio al Ciudadano: <https://ciudadanos.sectorsalud.gov.co/ciudadanos/enfoque-diferencial/Paginas/victimas-mpliado.aspx>

Pautas para la atención a personas víctimas del conflicto armado:

- Priorizar la atención teniendo en cuenta el ciclo de vida o evidente vulnerabilidad.
- Escuchar atentamente, en caso de expresar situaciones recientes de vulneración de derechos, acudir al apoyo psicosocial de la entidad o distrito de su jurisdicción.
- Evitar hacer preguntas adicionales sobre el hecho victimizante. Estas pueden resultar incómodas.
- Evitar manifestar actitudes de pesar, asombro, lástima o cualquier término apelativo que haga alusión al respecto. En caso de ser necesario acompañe a la persona dentro de las instalaciones de la entidad con prudencia y solicite a un compañero el relevo en la ventanilla de atención.

Identidad de Género y Orientación Sexual

Para reconocer la diferencia y diversidad de expresiones en la sexualidad, es importante comprender que el género corresponde a la característica social diferenciada que se asigna a hombres y mujeres; que la orientación sexual es la inclinación del interés sexual hacia otra persona del mismo o distinto sexo; y que la identidad de género es la percepción de un individuo sobre su propio cuerpo en relación con sus características físicas y biológicas.

Dentro de la diversidad del libre ejercicio de la sexualidad, hay una población a quienes la Política protege y restablece de manera particular su dignidad humana, así como el goce efectivo de sus derechos en igualdad y equidad y cuyo sentir se ha institucionalizado en una sigla conformada por cinco letras, LGBTI: lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales.

Para ampliar la información sobre la caracterización de quienes pertenecen al grupo poblacional de identidad u orientación sexual visite la página del Centro Especializado de Servicio al Ciudadano: <https://ciudadanos.sectorsalud.gov.co/ciudadanos/enfoque-diferencial/paginas/info-orientacion-sexual.aspx>

Pautas para la atención a personas LGBTI:

- Priorizar la atención por orden de llegada. Escuchar atentamente con empatía y respeto. Llámelo/a por el nombre con el que se identifique indistintamente de si este corresponde al género que aparece en su documento de identidad. No utilice términos como gay, lesbiana, condición diversa, a menos que esta lo exprese abiertamente.
- Evitar manifestar opiniones personales sobre la identidad u orientación sexual del solicitante.
- Si el motivo de la consulta está directamente relacionado con el ejercicio del derecho y tiene dudas, pregunte con claridad y naturalidad para propiciar un ambiente de confianza y proporcionar la información adecuada.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

- Brindar trato digno con calidad y neutralidad.

Personas con Discapacidad

Son aquellas personas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con el entorno, encuentran diversas barreras, que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos. (Convención de la ONU, 2006, y Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud, OMS, 2002). (www.minsalud.gov.co)

Para ampliar la información sobre la caracterización del grupo poblacional personas en condición de discapacidad visite la página del Centro Especializado de Servicio al Ciudadano: <https://ciudadanos.sectorsalud.gov.co/ciudadanos/enfoque-diferencial/Paginas/caracterizacion-persona-con-discapacidad.aspx>

Pautas para la atención según los Tipos de Discapacidad: Discapacidad Sensorial.

Se refiere a las alteraciones en el sentido de la vista, oído o ambos. La discapacidad visual leve y grave se reagrupa en "baja visión" y "ceguera". La discapacidad multisensorial se refiere a la combinación de las dos deficiencias sensoriales visual y auditiva.

A las personas con este tipo de deficiencias se les llama persona sorda, persona con baja visión, persona ciega o persona sordociega.

Pautas para la atención a personas sordas:

- Determinar la lengua natural de comunicación: señas, español, oral, escrito (frases cortas, concretas o dibujos).
- Mantener una actitud tranquila y agradable. Algunas personas sordas tienen la habilidad de leer los labios y el lenguaje no verbal. No exagere la gesticulación. No suba el tono de la voz. No mastique chicle ni otros elementos. Hable despacio con naturalidad.
- Verificar si la persona sorda está acompañada del servicio de interpretación, diríjase siempre a la persona sorda manteniendo el contacto visual. Ella es su interlocutor.
- Solicitar al Centro de Relevos o servicio de interpretación cualificado el apoyo para la atención.

Pautas para la atención a personas con baja visión o ciegas:

- Las personas ciegas perciben la ubicación de la fuente de voz. Mantenga el contacto visual con el rostro de la persona.
- Asignar turno preferencial. Consultar si desea recibir ayuda y no entre en contacto físico hasta que la persona ciega no lo autorice. Brindar el apoyo para el desplazamiento ubicándose un paso adelante para que lo tome por el hombro o antebrazo. Para indicar la ubicación de la silla tome la mano de la persona ciega y ubíquela sobre el espaldar con movimientos suaves. Dar indicaciones precisas "Un paso, dos pasos, derecha, izquierda". Evitar indicativos como "aquí, allá, Acá".
- Instalar en los equipos de cómputo herramientas de ampliación de texto para accesibilidad. Facilitar material informativo impreso accesible (braille o macrotipo). Realizar las lecturas de entrega de información de manera precisa y concisa. Indicar a la persona ciega o con baja visión donde firmar, puede tomarla de la mano para llevarla hasta el documento.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

- Si la persona está acompañada de perro guía camine del otro lado de este, noconsienta al animal ni lo alimente.

Discapacidad física

Son las deficiencias o limitaciones del movimiento, ausencia o parálisis de algunas de las extremidades. Se determinan como: Paraplejía, parálisis de las piernas; Cuadriplejía, parálisis de las cuatro extremidades o amputación. La talla baja hace referencia a la estatura por debajo de los niveles acordes a la edad.

Pautas para la atención a personas con discapacidad física:

- Adaptar los espacios físicos para la accesibilidad de personas usuarias de sillas de ruedas. En el módulo de atención ubíquese frente a esta a la altura de sus ojos. Antes de mover la silla, consulte. Sujétela con ambas manos. No se recargue o soporte sobre esta.
- No cambie objetos de asistencia a la movilidad como bastones o muletas sin consultar o pedir permiso.
- Para subir escaleras o ascensor ubíquese de espalda a estos, incline la silla hacia atrás y arriba. Para bajar ubique la silla de frente, inclínela hacia atrás y baje con precaución.
- Las personas con parálisis cerebral pueden tener dificultad para caminar, presentarmovimientos involuntarios en las extremidades o rostro. No se asuste. Actúe con naturalidad.
- En caso de desalojo o emergencia los usuarios de sillas de ruedas deben ser evacuados en brazos.

Pautas para la atención a personas de Talla baja.

- La condición de talla baja puede dificultar el acceso a espacios físicos. Adapte el espacio para nivelar la altura lo más cómoda posible con su interlocutor.
- Referirse a la persona por su edad cronológica y no la de su apariencia física. Prestaratención a las indicaciones que esta pueda brindarle.
- Mantenga los elementos necesarios al alcance de la mano de la persona de talla baja.
- Termine el turno y despídase con amabilidad y empatía, ofrezca su apoyo en caso deconsiderar necesitarlo.

Discapacidad cognitiva

Corresponde a la disminución en las habilidades del aprendizaje e intelectuales de la persona. Las más reconocidas son los síndromes de Down, de Asperger o el autismo.

Pautas para la atención a personas con discapacidad cognitiva.

- Brindar atención prioritaria. Escuchar atentamente. Responda despacio en lenguaje claro y sencillo con instrucciones cortas. En caso de ser necesario, anótelas para que el usuario las lleve por escrito.
- Tomar el tiempo que sea necesario hasta resolver la petición o solicitud.
- Termine el turno y despídase con amabilidad e indicándole que puede retirarse y regresar cuando lo considere.

Discapacidad mental

Son personas con alteraciones bioquímicas que inciden en su manera de pensar, sentimientos, humor, comportamiento y conducta.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

Pautas para la atención a personas con discapacidad mental.

- Esta es una discapacidad que no se evidencia a simple vista. Las personas con discapacidad mental pueden alterarse con facilidad por la espera. En caso de manifestarse, acérquese a la persona con amabilidad y demuestre interés.
- Aplique las pautas para la discapacidad cognitiva.

Discapacidad Múltiple

Son aquellas personas que presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental.

Para la atención a este grupo de personas aplique las pautas del enfoque diferencial y tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

Pautas para la atención a personas con discapacidad múltiple

- Una vez la persona ingrese a las instalaciones de la entidad, priorice su atención de manera inmediata.
- Evite actuar con una actitud asistencialista. Manifieste su voluntad para colaborarle en lo que considere necesario. Hable con tranquilidad en lenguaje claro y sencillo.
- Si la persona está acompañada, diríjase a la persona con discapacidad en cuanto las facultades comunicativas de esta lo permitan. En caso de ser necesario y para brindar una atención efectiva, diríjase al acompañante.
- Termine el turno y despídase con amabilidad y agrado por la orientación brindada.

Bibliografía

- Protocolos de servicio al ciudadano. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNCS). Departamento Nacional de Planeación (DNP). <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>
- Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y Otros Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social (MISC). <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/SG/SAB/AT/misc-atencion-ciudadano-2020.pdf>
- Centro Especializado de Servicio al Ciudadano- CESC es un canal de servicio al ciudadano 24/7 y los usuarios pueden acceder a la información del portal desde cualquier lugar. Lo único que se requiere es un dispositivo con conexión a internet: celular, tablet o portátil y acceder al siguiente enlace <https://ciudadanos.sectorsalud.gov.co/Paginas/Inicio.aspx>
- Ministerio de Salud y Protección Social/Protección Social/Promoción Social/Habitante de Calle. <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/habitantes-en-calle.aspx>

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	10/05/2022

16. CONTROL DE CAMBIOS

Ver sión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
1	17 de julio de 2020	Versión inicial del documento	Andrea Catalina Cuesta Ruiz
2	21 de abril de 2021	Modificación plantilla e imagen institucional	Andrea Catalina Cuesta Ruiz
3	12 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
4	21 de junio de 2022	Se actualiza el Manual con la integración de los protocolos de atención con enfoque diferencial en el marco de la implementación del Modelo integrado de servicio al ciudadano.	Jaime Castro Ramírez

17. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Martha Ligia Serna Pulido Gestor de Operaciones	Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos	Andrea Consuelo López Zorro Directora Administrativa y Financiera