

 Supersalud	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

Manual operativo de servicio al ciudadano y grupos de valor

Superintendencia Nacional de Salud

Fecha del documento (05-05-2023)

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

Contenido

Manual operativo de servicio al ciudadano y grupos de valor	0
Objetivo	3
Alcance	3
Políticas de operación	3
ARQUITECTURA ESTRATÉGICA DEL MANUAL OPERATIVO	4
COMPONENTE INSTITUCIONALIDAD	5
Direccionamiento Estratégico	5
COMPONENTE OPERACIÓN	11
Servicio centrado en la persona, ciudadano y grupos de valor	11
Procesos armonizados	12
Cultura de humanización y excelencia del servicio	14
Cobertura y canales accesibles	16
Ventanilla hacia adentro:	16
Para ello se dispone de los siguientes canales de comunicación e interacción al interior de la entidad:	16
Ventanilla hacia afuera:	18

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

Ventanilla hacia afuera – usuarios del Sistema de Salud	25
Ventanilla hacia afuera – usuarios de los servicios de la entidad.....	27
Información confiable y accesible	31
COMPONENTE MEDICIÓN.....	32
Medición de la calidad/ excelencia en el servicio:	32

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

Objetivo

Describir las actividades que deben desarrollar los servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Salud para dar cumplimiento del Modelo de Servicio al Ciudadano y Grupos de valor de la entidad.

Alcance

Este documento está dirigido a todos los servidores y contratistas de la Superintendencia Nacional de Salud.

Políticas de operación

Los actores institucionales del servicio son todas las personas que, en calidad de servidores públicos, colaboradores y/o proveedores participan en los distintos ciclos de la atención tanto al interior de la entidad como facilitadores de la gestión, el logro de la misión institucional.

Para desarrollar los atributos de calidad y excelencia del servicio, la entidad debe cumplir con los objetivos generales y específicos en el marco de la Política de Servicio al Ciudadano, formalizada en el Sistema integrado de Gestión e incluida en el Manual de Políticas Institucionales, que puede ser consultado en el enlace:

<https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/planeacion/AdministracionSIG/FIMN07.dOCX>

El presente manual desarrolla los elementos del Modelo Integral de Servicio al Ciudadano de la Superintendencia Nacional de salud, para conocer el documento se puede acceder a través del siguiente enlace:

<https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/planeacion/Modelo%20Integrado%20de%20Planeacin%20y%20Gestin/ANEXO%20MODELO%20INTEGRAL%20DE%20SERVICIO%20AL%20CIUDADANO.docx>

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

ARQUITECTURA ESTRATÉGICA DEL MANUAL OPERATIVO

El presente Manual dispone la estructura estratégica con base en los atributos, valores del servidor público – Código de Integridad, principios institucionales acorde al Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía y Grupos de Valor, así como la Política de Servicio al Ciudadano.

Figura No. 1 Estructura estratégica del Servicio



Fuente: Elaboración propia

Así mismo, el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y otros Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social -MISC- se tiene en cuenta como una línea que nos permita avanzar hacia la excelencia y humanización.

Alineados con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- como hoja de ruta; para la implementación del presente Manual se tendrán en cuenta tres componentes, a saber: institucionalidad, operación y medición.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

COMPONENTE INSTITUCIONALIDAD

Hace referencia a la articulación con los actores del sector salud para el desarrollo de los procesos de gestión y desempeño a través de modelos, manuales, herramientas y de esta manera obtener los resultados que aporten valor público y con servicios de calidad.

Direccionamiento Estratégico

Lineamientos del servicio: parten de la Política de Servicio al Ciudadano como premisa fundamental e inherente al servidor público y que por ello compromete a todos en los distintos ciclos de atención.

Figura N.º 2 Lineamientos del servicio



Fuente: Elaboración propia.

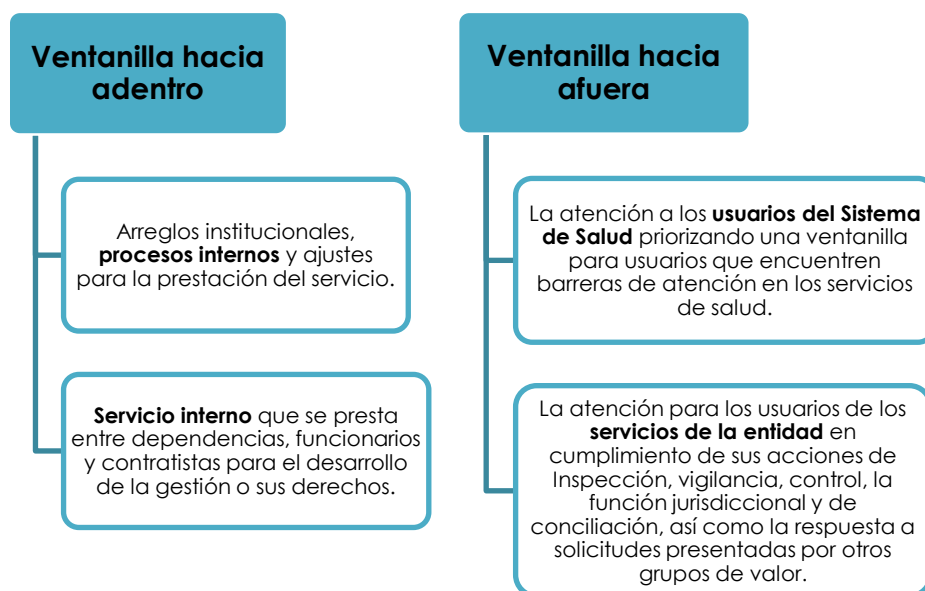
	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

- **Ciclo del servicio:** es la ruta detallada para la prestación del servicio o trámite en la que se interactúa con ciudadanos y grupos de valor, con el propósito de lograr la satisfacción de sus necesidades y generación de soluciones.

Por ello es importante que todos los procesos que se ejecutan al interior de la entidad operen de manera articulada para impactar en la gestión que se desarrolla, en el cual todos los servidores públicos deben conocer, analizar y evaluar estos momentos de interacción con el objetivo de brindar un servicio con excelencia.

- **Gestión del proceso de servicio:** involucra el momento de verdad en la interacción con el ciudadano y grupos de valor, el cual se garantiza a partir de dos ejes de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera.

Figura No. 3 Ventanillas Supersalud



Fuente: Elaboración propia.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

- **Niveles de atención de servicio:** para la adecuada gestión e implementación de la Política de Servicio al Ciudadano se debe tener en cuenta los niveles de atención, actores con quienes interactúa: los ciudadanos y grupos de valor.

Figura No. 4 Niveles de atención en la Supersalud

Niveles de atención	Responsables	Gestión
Primer nivel de atención: primer contacto de la ciudadanía con la entidad	Personal de vigilancia y recepción	Deberá disponer del inventario de necesidades como insumo de consulta y orientación
Segundo nivel de atención: orientación y atención al ciudadano	Grupo de Correspondencia, Notificaciones, agentes en puntos de atención, Direcciones Regionales, Grupo de Atención a la Ciudadanía en la sede administrativa de la Supersalud, embajadores del servicio y técnico/administrativo asignado por dependencia.	Gestión de trámites al interior de cada dependencia e inventario de necesidades cuando se requiera.
Tercer nivel de atención: orientación y atención al ciudadano	Funcionarios y colaboradores designados por cada una de las dependencias para tramitar y gestionar los asuntos de su competencia	Gestión de trámites al interior de cada dependencia e inventario de necesidades cuando se requiera.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

Cuarto nivel de atención: orientación y atención al ciudadano	Alta dirección	Gestión de trámites al interior de cada dependencia e inventario de necesidades cuando se requiera.
--	----------------	---

Fuente: Construcción propia a partir de información contenida en el documento MISC 2020.

- **Primer nivel de atención (contacto directo con los ciudadanos):** tienen el primer contacto con la ciudadanía para brindar la orientación y direccionamiento, usando un lenguaje claro y sencillo.

El personal de vigilancia o de recepción al identificar necesidades de los ciudadanos y grupos de valor que manifiesten barreras de acceso a los servicios de salud, que no estén relacionadas con visitantes o inquietudes particulares de vigilados de la entidad, activará el segundo nivel de atención.

- **Segundo nivel de atención:** son aquellos colaboradores que orientan y asesoran al ciudadano respecto de un trámite o servicio requerido: grupo de correspondencia, grupo de notificaciones, los agentes de los puntos de atención, direcciones regionales, grupo de atención a la ciudadanía en la sede administrativa de la Supersalud.

Para los casos particulares de los ciudadanos que se acerquen a la sede administrativa de la entidad serán atendidos por un funcionario designado desde los equipos internos de la Delegatura para la Protección al Usuario.

Los funcionarios brindarán la orientación y solución a lo pertinente frente a las barreras en el acceso a los servicios en salud.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

En caso de comprender asuntos relacionados con otra Delegatura o dependencia de la entidad, que no logre ser resuelta de cara al usuario, se dará aviso mediante los embajadores de servicio de cada una de las áreas (principales y/o suplentes), para que se designe el funcionario que atenderá el caso de forma presencial de manera inmediata, activando así el tercer nivel de respuesta.

- **Tercer nivel de atención:** en este tercer nivel de respuesta se atienden las necesidades de los ciudadanos que se requieran implementando estrategias de Lenguaje Claro, respetando el rigor técnico y jurídico por parte de los funcionarios y colaboradores de la entidad.

Para los casos de los ciudadanos que se acerquen a la sede administrativa de la entidad, en este nivel del servicio serán los funcionarios designados por cada una de las dependencias de la entidad quienes apoyarán en los asuntos de su competencia para interactuar y orientar a la ciudadanía de forma oportuna mediante respuestas que puedan satisfacer las expectativas del ciudadano.

El funcionario debe contar con capacidad resolutive y, en caso de no poder brindarle solución inmediata parcial o total a sus necesidades o expectativas, explicarle las razones de la demora; no obstante, concertar la fecha y el medio en que el ciudadano recibirá respuesta.

- **Cuarto nivel de atención (no tienen contacto directo con los ciudadanos):** Son aquellos colaboradores en general de la entidad encargados de generar los lineamientos para la administración del servicio mediante ajustes en los trámites, procesos y así como la implementación de manuales, modelos, políticas, estrategias para construir escenarios cercanos y solidarios con la ciudadanía.

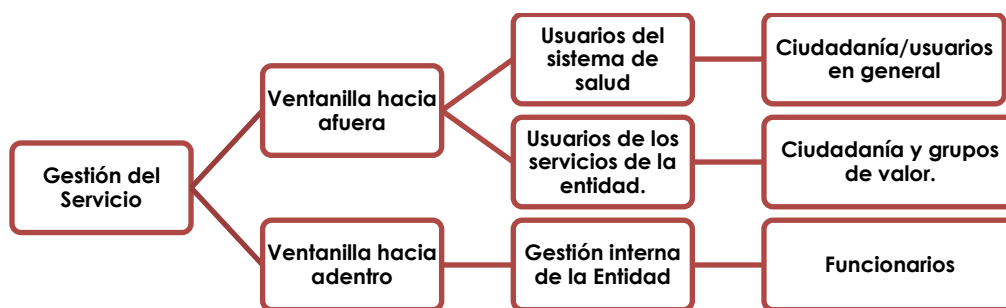
En los casos de usuarios que se acerquen a la sede administrativa cuyas inconformidades persistan, se validará la pertinencia de contar con un funcionario del nivel directivo que permita desplegar soluciones de fondo o,

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

si fuera el caso, articular con otros directivos para alcanzar la satisfacción del ciudadano.

Ahora bien, una vez definidos los niveles de atención resulta importante conocer los actores que interactúan y requieren de la entidad en las dos ventanillas para la gestión del servicio: usuarios, funcionarios, ciudadanos y grupos de valor.

Figura No. 5 Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano: Ventanillas.



Fuente: Elaboración propia

■ **Lineamientos para la gestión del servicio en la ventanilla hacia afuera de los usuarios de los servicios de la entidad:**

Como resultado del ejercicio de co-creación conjunta con cada uno de los embajadores del servicio se generó el levantamiento de necesidades de ciudadanía y grupos de valor, donde se identificaron múltiples necesidades como: asistencia técnica, expedición de copias, jornadas de capacitación, entre otros.

Por lo anterior, se precisan los siguientes medios hacia un mejor servicio:

1. Asignación de extensiones por cada una de las dependencias relacionadas en el Organigrama de la entidad.
2. Designación en cada dependencia de un funcionario con un perfil técnico/administrativo/secretario en rol de orientador, encargado de gestionar las

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

llamadas y asignarlas a quien corresponda de acuerdo con la lectura del inventario de necesidades.

3. Identificación de los trámites y servicios de acuerdo con las necesidades de sus grupos de valor, para ajustar la oferta institucional de la entidad.

4. Jornadas de formación, capacitación y entrenamiento para fortalecer la cultura del servicio, inicialmente al primer y segundo nivel, así como la sensibilización frente a la importancia del servicio, el funcionamiento de la entidad, los canales de atención, procesos y flujos de información internos para lograr orientar satisfactoriamente el mayor número de inquietudes.

Se deben adelantar con el tercer y cuarto nivel temas de sensibilización de servicio, así como la socialización del Modelo frente a los atributos del servicio (racionales/emocionales), el direccionamiento estratégico y demás componentes para su implementación.

5. Que las comunicaciones oficiales deben indicar los distintos canales para recibir información de interés de la entidad.

COMPONENTE OPERACIÓN

El Manual desarrolla la operación de servicio en los componentes de servicio centrado en la persona, ciudadanos y grupos de valor, procesos/procedimientos armonizados, cultura de humanización.

Servicio centrado en la persona, ciudadano y grupos de valor

El eje principal es el ciudadano que reivindica su rol dentro de un colectivo social, por ello el servicio implica entender las necesidades, demandas y sus expectativas.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

Cobra valor la voz del ciudadano que se recoge en las PQRD y Solicitudes de Información, que van más allá de dar respuestas en términos de ley, sino que implica ser brindada con calidad, oportunidad y en lenguaje claro.

Es necesario para la entidad, adelantar los ejercicios que permitan la identificación de necesidades de los ciudadanos y grupos de valor, a través del reconocimiento de las características, necesidades, preferencias y expectativas que nos conlleven a producir propuestas de mejoramiento del servicio conforme sus expectativas.

Se cuenta con un informe que contiene la identificación y caracterización de los grupos de valor de la Superintendencia Nacional de Salud en el marco de la construcción del Modelo Integral del Servicio al Ciudadano, orientado a facilitar la gestión institucional humanizada, eficiente, transparente y eficaz en los distintos escenarios de relacionamiento y teniendo en cuenta la guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Procesos armonizados

Comprende los requerimientos que se deben cumplir en términos de procesos para la gestión de PQRD y Solicitudes de información, la existencia y la implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio, y la caracterización de los ciudadanos y grupos de valor.

Para la identificación de los grupos de valor y de interés, se acogió la propuesta del Modelo Integral de Servicio al Ciudadano MISC (MINSALUD, 2020), que planteó el trabajo cooperado, y basado en la inteligencia colectiva, la experiencia y buenas prácticas para hacer frente a los desafíos que exige un servicio humanizado y de excelencia en la entidad. Esta información se encuentra contenida en el informe de caracterización 2022 - Grupos de valor y de interés de la entidad.

En el levantamiento de procesos de atención a PQRD y Solicitudes de información en el marco del proyecto de reingeniería, será estandarizado el recibo y respuesta de las PQRDS, de manera transversal a todas las dependencias y áreas de la institución, así como lograr que se garantice el cumplimiento de los tiempos y

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

calidad de respuesta a la ciudadanía, de acuerdo con los términos establecidos en la Ley.

- **Gestión documental**

A través del Sistema de Gestión Documental SuperArgo se realiza la recepción y envío de radicados por usuarios internos y dependencias. También podría radicarse en físico en la entidad a través de la oficina de correspondencia, tanto de las sedes de Bogotá como de las direcciones regionales.

- **Caracterización del riesgo**

Los riesgos asociados a la prestación del servicio al ciudadano se encuentran relacionados en el mapa de riesgos institucional ubicado en el siguiente enlace: <https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/estructura-organica-y-talento-humano/procesos-y-procedimientos>

- **Protocolos de servicio al ciudadano**

La entidad dispone de un protocolo de atención al usuario interno y externo de la Secretaría General de la Supersalud de 2022 el cual puede descargar a través del siguiente enlace:

<https://docs.supersalud.gov.co/Intranet/TalentoHumano/OtrosDocumentosTalentoHumano/MANUAL%20DE%20ATENCION%20compress.pdf>



Fuente: Protocolo de trato al usuario interno y externo-Intranet

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

La entidad deberá disponer adicionalmente de los correspondientes protocolos de atención al ciudadano, como herramientas con orientaciones básicas para ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos de la entidad para responder a las necesidades a través de acciones específicas que satisfagan a la ciudadanía y los grupos de valor.

Cultura de humanización y excelencia del servicio

Los servidores públicos de la entidad generan un impacto, interno y externo, la dirección de talento humano juega un papel fundamental para la gestión y el mejoramiento al servicio a la ciudadanía y los grupos de valor.

- **Personal en servicio al ciudadano idóneo y suficiente:** cada uno de los roles misionales, estratégicos o de apoyo de la entidad son relevantes para brindar servicios con altos estándares de calidad que, para el caso de la Supersalud, operará así:

Figura No. 5 Talento humano de la Supersalud por nivel de servicio

TALENTO HUMANO	VENTANILLA HACIA ADENTRO	VENTANILLA HACIA AFUERA USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD	VENTANILLA HACIA AFUERA USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD
PRIMER NIVEL (Recibe)	Talento humano	Personal de vigilancia y recepción.	Personal de vigilancia y recepción.
SEGUNDO NIVEL (Orienta)	Talento humano	• Grupo de correspondencia, notificaciones. • Agentes/ colaboradores de los	Funcionario perfil técnico/administrativo designado como orientador, que se encargará de recibir las llamadas y asignarlas a quien corresponda de acuerdo con la

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

		puntos de atención y direcciones regionales (anfitrión).	lectura del inventario de necesidades.
TERCER NIVEL (Gestiona)	Talento humano	• Agentes/ colaboradores de los puntos de atención y direcciones regionales. • Funcionarios y colaboradores de la Entidad	Funcionarios y colaboradores de la Entidad
CUARTO NIVEL (Lidera)	Talento humano	Alta directiva	Alta directiva

Fuente: Construcción propia a partir de la información contenida en el MISC, 2020.

A través de los planes institucionales y estrategias sectoriales se deben desarrollar jornadas de formación, capacitación y entrenamiento y así fortalecer la cultura del servicio al ciudadano.

Equipo de servicio al ciudadano: el equipo de servicio al ciudadano deberá contar con el equipo necesario para la operación del servicio, con los perfiles ajustados con las competencias del servicio para la implementación y seguimiento del Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y así como los conocimientos académicos y funcionales requeridos para las actividades a desarrollar al interior de la entidad.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

- **Suficiencia del talento humano:** la entidad debe disponer del personal de acuerdo a la demanda de servicios prestados en la operación para la adecuada atención a través de los distintos canales de atención.

Cobertura y canales accesibles

Hace referencia a los espacios de encuentro (presencial, virtual, telefónico) y relacionamiento de los grupos de valor para gestionar de manera efectiva peticiones, solicitudes de información, OPA y otros servicios.

- **Canales de atención:**

Un servicio al ciudadano con excelencia y calidad debe cumplir con ciertos atributos que respondan a las expectativas y necesidades del ciudadano y grupos de valor identificados para ofrecer un buen servicio en cualquier canal de interacción con la entidad.

Los canales de atención garantizan la accesibilidad de todos y cada uno de los servidores públicos, a la oferta y gestión institucional de la entidad.

A continuación, se presentan los ciclos de servicio, segmentado por ventanilla y canal:

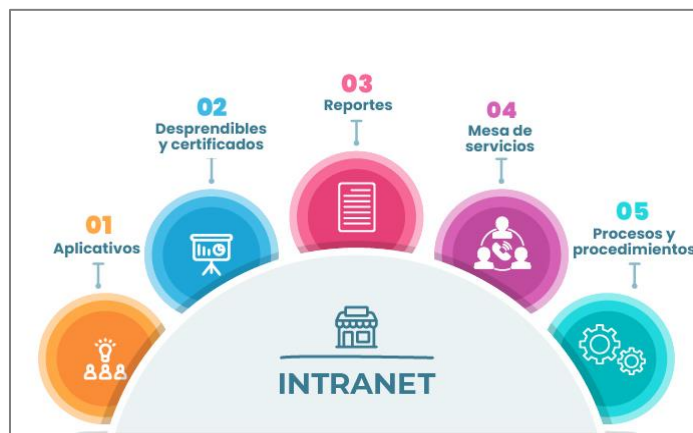
Ventanilla hacia adentro:

Para ello se dispone de los siguientes canales de comunicación e interacción al interior de la entidad:

Intranet: Canal de Comunicación interna

Figura No. 1 Servicios en la herramienta Intranet

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023



Fuente: Elaboración propia, a partir de la información contenida en micrositio Intranet/SNS.

Canal presencial: responder las necesidades y requerimientos al interior de la entidad con el cumplimiento de los atributos del servicio.

Canal virtual: los funcionarios interactúan con las diferentes dependencias de la entidad por medio de correos electrónicos, chat, plataformas entre otras, teniendo fácil acceso al directorio de funcionarios y mensajería instantánea.

Figura No. 6 Ciclo servicio vía correo electrónico/Microsoft teams



Fuente: Elaboración propia, a partir de la información contenida en documento Protocolo de Atención al Usuarios Interno y Externo de la Secretaría General de la Supersalud, 2022.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

Canal escrito: Por medio del Sistema de Gestión Documental SuperArgo, se realiza la recepción de envío de radicados por los funcionarios de la entidad, a través de la oficina de Correspondencia, tanto de las sedes de Bogotá como de las sedes Regionales

Ventanilla hacia afuera:

➤ Usuarios del Sistema de Salud:

La entidad garantizará la accesibilidad de los canales de atención y de los medios dispuestos para que los ciudadanos y grupos de valor accedan a la información y oferta institucional de acuerdo con sus necesidades e intereses.

Canal presencial: los usuarios externos e internos interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad en el Centro de Atención al Ciudadano-CAC-, direcciones regionales, puntos de atención dispuestos a nivel nacional o en espacios de Promoción de la Participación Ciudadana y se tramita a través del Sistema de Información con el que cuenta la entidad.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

Figura No. 7 Ciclo de servicio presencial de la Supersalud*



Fuente: Elaboración propia, a partir de la información contenida en el documento Protocolo de Atención al Usuarios Interno y Externo de la Secretaría General de la Supersalud, 2022.

*La encuesta de satisfacción al usuario (AUFT07), se establece como sugerencia para la medición de la percepción ciudadana en el servicio para ser aplicada luego de recibir respuesta por parte de la entidad en la sede administrativa, teniendo en cuenta que esta no reviste carácter obligatorio.

La Superintendencia Nacional de Salud cuenta con sedes y puntos de atención a nivel nacional:

- **Centro de Atención al Ciudadano - CAC Bogotá*:** se brinda orientación a la ciudadanía y se radican PQRD y Solicitudes de información en el sistema SuperArgo. Dispone del servicio de radicación de documentación física y recibo de correspondencia.
- **Puntos de atención *:** se brinda orientación a la ciudadanía y se radican PQRD y Solicitudes de información en el sistema SuperArgo, en este canal presencial no se radican documentos físicos.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

Para ampliar la información de ubicación y contacto de cada punto de atención dispuesto a nivel nacional puede consultar en el siguiente enlace:

<https://www.supersalud.gov.co/es-co/Paginas/Protecci%C3%B3n%20al%20Usuario/puntos-de-atencion.aspx>

• **Siete (7) Direcciones Regionales*** cuya información de ubicación y contacto puede consultar en el siguiente enlace:

<https://www.supersalud.gov.co/es-co/Paginas/Protecci%C3%B3n%20al%20Usuario/puntos-de-atencion.aspx>

*El horario de las sedes y los puntos de atención dispuestos a nivel nacional, varían dependiendo del territorio dónde se encuentre ubicado.

Para la prestación del servicio en los puntos de atención, la entidad cuenta con la firma de convenios interadministrativos con entidades del orden nacional y territorial y se destacan en el ámbito nacional los convenios con la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV), la Superintendencia Nacional de Industria y Comercio (SIC) y la Procuraduría General de la Nación.

CANAL TELEFÓNICO: permite la interacción en tiempo real entre el servidor y contratista y el usuario; para el efecto, la Entidad cuenta con una línea nacional gratuita nacional **018000513700**, que opera las 24 horas al día los 7 días de la semana o la línea del centro de contacto 483 7000, en la opción No. 1.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

Figura No. 8 Ciclo de servicio canal telefónico de la Supersalud



Fuente: Elaboración propia, a partir de la información contenida en el documento Protocolo de Atención al Usuarios Interno y Externo de la Secretaría General de la Supersalud, 2022.

Canal virtual: los usuarios del Sistema General de Seguridad en Salud pueden interactuar con la entidad a través de chat, formulario electrónico, vídeo llamada, llamada en línea para la formulación de PQRD y Solicitudes de Información.

Puede acceder a este canal a través de la página web en el siguiente enlace <https://www.supersalud.gov.co/es-co/atencion-ciudadano/contactenos>

Para la atención de la PQRD y Solicitudes de Información a través de redes sociales, se tramitan por medio del Sistema de Información dispuesto por la entidad.

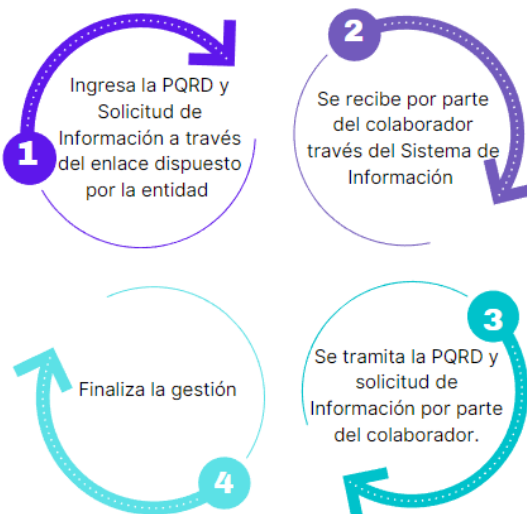
	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

Figura No. 10 Ciclo de servicio canal virtual a través de la redes sociales Twitter / Facebook



Fuente: Elaboración propia, a partir de la información contenida en la anterior guía AUGU10 para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias -PQRD y Solicitudes de Información a través de redes sociales de la entidad.

Figura No. 11 Ciclo de servicio canal virtual a través del Chat.

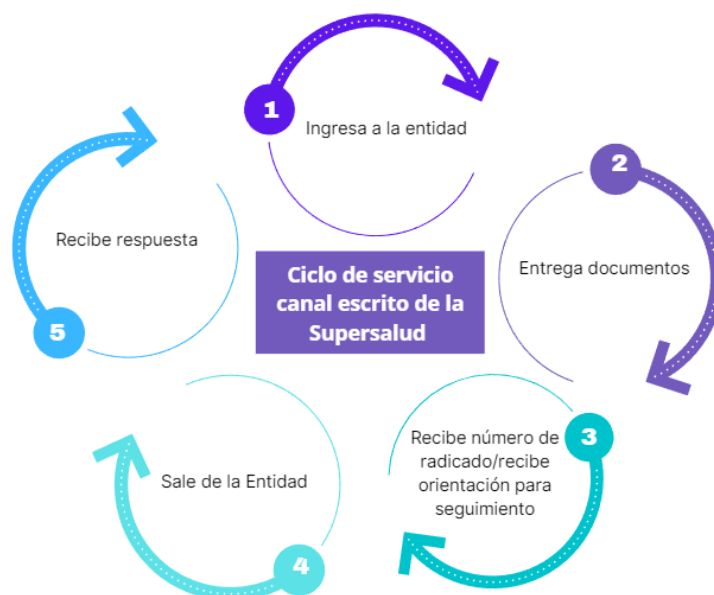


	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

Fuente: Elaboración propia, a partir de la información contenida en el proceso interno Gestión de Atención al Usuario del Sistema General de Seguridad Social en Salud Trámite PQRD y Solicitudes de Información.

Canal escrito: a través de este canal, que podría ser presencial (radicación) a través de la oficina de correspondencia del Centro de Atención al Ciudadano-CAC y Regionales, o Grupo de Correspondencia de la entidad y se tramita a través del Sistema de Gestión de Correspondencia.

Figura No. 12 Ciclo de servicio canal escrito de la Supersalud



Fuente: Elaboración propia, a partir de la información contenida en el documento Protocolo de Atención al Usuarios Interno y Externo de la Secretaría General de la Supersalud, 2022.

- **Usuarios de los servicios de la entidad: ciudadanía y grupos de valor**

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

Canal virtual: la entidad dispone a través de la página web de la entidad: www.supersalud.gov.co, la siguiente información para la gestión de los trámites y servicios requeridos:

- Pestaña: Atención y servicios a la Ciudadanía
<https://superargo.supersalud.gov.co/2/formularioWeb/preguntas.php>
- Pestaña: Vigilados
<https://www.supersalud.gov.co/vigilados/Paginas/Home.aspx>
- Chat de vigilados- Vigibot
<https://www.supersalud.gov.co/vigilados/Paginas/Home.aspx>

NRVCC- Sistema PQRD y Solicitudes de Información - Gaudi, etc

- Directorios:
<https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/estructura-organica-y-talento-humano/directorios>
- Intranet (uso exclusivo para funcionarios). No disponible actualmente.
<http://intranet.supersalud.gov.co/>

Canal escrito: a través de este canal, que podría ser presencial (radicación) la ciudadanía y grupos de valor mediante comunicaciones escritas, pueden realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del Estado, como Radicación de comunicaciones por módulo de Ventanilla.

Canal telefónico: la Entidad cuenta con una línea nacional gratuita nacional **018000513700** así como la línea de conmutador 744 2000 opción 4, que para efectos de la atención contará con un orientador quien direccionará con el inventario de necesidades y requerimientos de la Ciudadanía y Grupos de Valor la llamada hacia el área competente para su gestión.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

Todos los servidores de la Supersalud están en la obligación de atender a los usuarios que recurran al canal telefónico, una vez se dispongan de los equipos y las extensiones. Para ello deberá contar con un funcionario con perfil técnico o administrativo (o el que asigne el jefe de área), para atender los requerimientos y servir como orientadores en las respuestas a los ciudadanos y grupos de valor sobre el proceso interno de cada una de las dependencias.

Canal presencial: la entidad dispone de los puntos de atención a nivel nacional, así como el Centro de Atención al Ciudadano-CAC en la ciudad de Bogotá y las sedes Regionales. Relación de trámites y enlaces de los Servicios dispuestos por la entidad:

Ventanilla hacia adentro: la relación de trámites de los servicios internos prestados entre dependencias, servidores y contratistas serán relacionados en anexo al presente manual operativo.

Ventanilla hacia afuera – usuarios del Sistema de Salud

Canales de atención	Operatividad del servicio	Grupos de valor vinculado
Canal Telefónico 018000513700	Sí requiere información o interponer una PQRD y Solicitudes de Información. Sí su EPS se encuentra en liquidación o fue retirada del departamento donde reside y quiere conocer la EPS a la que fue trasladado Si es un usuario del Sistema General de Seguridad Social en Salud, Si es un intérprete del Centro de Relevo.	Usuarios del Sistema de Salud Ciudadanía en general
Canal Telefónico 6017442000	Si es una entidad vigilada por la Superintendencia Nacional de Salud, Si desea atención personalizada, en el marco de la resolución de un PQRD y Solicitudes de Información Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN interpuesta ante la	EAPB IPS Entidades Territoriales

 Supersalud	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

	Superintendencia Nacional de Salud, será remitido a la Dirección de Inspección y Vigilancia para la Protección al Usuario.	
CANALES VIRTUALES Página Web de la entidad	La Supersalud cuenta con un chat, formulario electrónico, vídeo llamada, llamada en línea para la formulación de PQRD y Solicitudes de Información a través de la página web www.supersalud.gov.co; adicionalmente la entidad puso a disposición de los usuarios sus cuentas en las redes sociales Twitter y Facebook, así como el chatbot para temas informativos relacionados a la COVID-19 y su vacunación. • Pestaña: Atención y servicios a la Ciudadanía Formulario web para PQRD y Solicitudes de Información. https://superargo.supersalud.gov.co/2/formularioWeb/preguntas.php La página web está dividida en dos portales: Uno para la ciudadanía en general así: Líneas telefónicas para la atención del coronavirus Canales de Atención PQRD y Solicitudes de Información y Conciliación Consultar Estado de su PQRD y Solicitudes de Información Consultar Proceso Jurisdiccional Traslados EPS Centro de Atención, Regionales y Puntos de Atención Derechos y Deberes Datos Abiertos	Usuarios del Sistema de Salud Ciudadanía en general Grupos de Valor

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

ESCRITO	Lo relacionado con el derecho a la salud, se realizará radicación a la Delegada para la Protección al Usuario o a la Delegatura para la Función Jurisdiccional y de conciliación.	Usuarios del Sistema de Salud, ciudadanía en general
Corresponde ncia	Radicación mediante correspondencia, frente a temas relacionados con acceso a los servicios de salud tales como historias clínicas, medicamentos, procedimientos, entre otros.	
PRESENCIAL	En lo relacionado con el derecho a la salud, se realizará radicación en el aplicativo, mediante atención presencial de agentes, quienes radican las PQRD y Solicitudes de Información de los usuarios y brindan información frente al acceso a los servicios de salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.	Usuarios del Sistema de Salud, ciudadanía en general.
Sede Central, CAC, Direcciones Regionales y Puntos de Atención		

Ventanilla hacia afuera – usuarios de los servicios de la entidad

Canales de atención	Operatividad del servicio	Grupos de valor vinculado
Canal Telefónico 018000513700	Si es una entidad vigilada por la Superintendencia Nacional de Salud o un ciudadano en el ejercicio de sus derechos, y desea atención personalizada, en el marco de solicitudes de información frente a los trámites y servicios en lo concerniente a las acciones de Inspección, Vigilancia y Control adelantadas por la Entidad, así como diferentes trámites administrativos requeridos como ciudadanos en	EAPB IPS Entidades Territoriales gestores farmacéuticos entidades gubernamental
Canal		

 Supersalud 	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

Telefónico 6017442000	lo concerniente al quehacer de esta Entidad Pública.	ciudadanos otros
--	--	---------------------

 Supersalud	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

CANALES VIRTUALES	La Supersalud cuenta con el portal web www.supersalud.gov.co, sus cuentas en las redes sociales Twitter y Facebook para el mismo fin, así como el chatbot para temas informativos: Para contactar las diferentes dependencias, en el marco de solicitudes de información frente a los trámites y servicios en lo concerniente a las acciones de Inspección, Vigilancia y Control adelantadas por la Entidad, así como diferentes trámites administrativos requeridos como ciudadanos en lo concerniente al quehacer de esta Entidad Pública, encontrará la estructura orgánica y podrá identificar los líderes por cada una de las áreas y sus correos electrónicos, así como el directorio de funcionarios de la Entidad. https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/estructura-organica-y-talento-humano. Asimismo, dispone de un formulario para radicar una queja disciplinaria contra un funcionario o exfuncionario de la Superintendencia Nacional de Salud. https://superargo.supersalud.gov.co/2/formularioWeb/denuncias.php Pestaña: Vigilados: https://www.supersalud.gov.co/vigilados/Paginas/Home.aspx La página web está dividida en dos portales: y otro para vigilados, así: Notificaciones Reporte de Circular Única Pago de Obligaciones, Contribución, Tasa o Sanciones GAUDI Sistema PQRD y Solicitudes de Información SUPERAGO Validación de Estados por Cuentas por Cobrar de la SNS. NRVCC- Sistema PQRD y Solicitudes de Información- GAUDI, Validación de estado de cuentas por cobrar de la SNS	EAPB IPS Entidades Territoriales gestores farmacéuticos entidad gubernamental ciudadanos otros (Proveedores, excontratistas, exfuncionarios, entre otras)
--------------------------	---	--

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

ESCRITO Correspondencia	En los temas relacionados con las acciones de Inspección, Vigilancia y Control adelantadas por la Entidad, así como diferentes trámites administrativos requeridos como ciudadanos en lo concerniente al quehacer de esta Entidad Pública recibidos mediante correspondencia, se le dará trámite al interior de la Entidad, haciendo el reparto a cada una de las áreas competentes para dar respuesta.	EAPB IPS Entidades Territoriales gestores farmacéuticos entidad gubernamental ciudadanos otros (Proveedores, excontratistas, exfuncionarios, entre otras)
PRESENCIAL Sede Central, CAC, Direcciones Regionales y Puntos de Atención	En los temas relacionados con las acciones de Inspección, Vigilancia y Control adelantadas por la entidad, así como diferentes trámites administrativos requeridos como ciudadanos en lo concerniente al quehacer de la Supersalud, se acercan a los diferentes canales presenciales, ciudadanos y representantes de los grupos de valor, donde debe aclararse lo siguiente: La atención al público está dispuesta en el Centro de Atención al Ciudadano en Bogotá, Direcciones Regionales y Puntos de Atención. Ahora bien, los agentes (segunda línea de atención o contacto con la entidad) contarán con una guía de orientación frente a los trámites y servicios.	EAPB IPS Entidades Territoriales gestores farmacéuticos entidad gubernamental ciudadanos otros (Proveedores, excontratistas, exfuncionarios, entre otras)

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

Información confiable y accesible

Se refiere a la claridad, facilidad de las comunicaciones con la ciudadanía y grupos de valor; la entidad debe generar las estrategias de comunicación en lenguaje claro en cumplimiento a la promesa de valor de excelencia del servicio.

- **Estrategia de información “SUPER RADAR”**

La entidad desarrolló una estrategia de presentación y administración de información la cual denominada el SuperRadar, con la cual los vigilados y ciudadanos en general, pueden conocer los resultados financieros de las entidades que conforman el sistema de salud. Se puede acceder desde la página de la entidad desde el Menú desplegable Nuestra entidad/ Cifras y Estadísticas/ Estudios Sectoriales: <https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/cifras-y-estadisticas>

Se podrá encontrar los [informes del SuperRadar](https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/cifras-y-estadisticas), donde podrán consultar las cifras del sector y de los vigilados de forma específica y dinámica, para su consulta en el siguiente enlace: <https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/cifras-y-estadisticas>

- **Datos abiertos:**

La Superintendencia Nacional de Salud en el marco de la Política de Gobierno Digital y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, dispone a toda la ciudadanía el Portal de Datos Abiertos, como un mecanismo que facilita el acceso, uso y aprovechamiento de los datos generados en la gestión institucional en forma libre y sin restricciones.

Los datos abiertos son relevantes y de alto impacto, facilitan el acceso, uso y aprovechamiento de los datos generados en la gestión institucional de forma libre y sin restricciones. Se puede acceder desde la página de la entidad desde el

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

siguiente enlace: <https://www.supersalud.gov.co/es-co/Paginas/Oficina%20de%20Planeaci%C3%B3n/Datos-abiertos.aspx>

- **Intranet**

La entidad dispone de la herramienta Intranet que es un canal de comunicación interna que permite brindar información útil, de fácil comprensión, acceso y uso para los funcionarios de la entidad.

- **Carta de trato digno**

La Entidad dispone del documento para fortalecer la interacción de la administración con la ciudadanía y el compromiso como servidores públicos, a brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna. La carta de trato digno se encuentra disponible en la segunda pestaña del siguiente enlace: <https://www.supersalud.gov.co/es-co/atencion-ciudadano/derechos-y-deberes>

COMPONENTE MEDICIÓN

Permite valorar el estado de la entidad frente al marco de gestión y desempeño de las políticas, en aras de alcanzar la satisfacción efectiva de las necesidades de los ciudadanos y grupos de valor. Se desarrolla en el componente de mejoramiento de la excelencia del servicio.

Medición de la calidad/ excelencia en el servicio:

A partir de este componente se determinará y describirán los mecanismos/instrumentos mediante los cuales se realizará la medición de la percepción y satisfacción de servicio.

- **Esquema de informes de gestion:**

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

Para la medición de la calidad serán a través de las encuestas y la excelencia en el servicio con las capacitaciones continuas, diferentes estrategias que permiten verificar los estándares de servicio.

En las ventanillas dispuestas por la entidad, los informes de gestión se presentarán acorde a los líderes por cada una de ellas, comprendido de la siguiente manera:

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

1. La ventanilla hacia adentro: liderada por la Dirección de Talento Humano
2. La ventanilla hacia afuera de los usuarios del Sistema General de la Seguridad Social: liderada por la Delegatura para la Protección al Usuario y su Dirección de Inspección y Vigilancia para la Protección al Usuario.
3. La ventanilla hacia afuera de los usuarios de los Servicios de la entidad: liderada por la Delegatura para la Protección al Usuario y su Dirección de Servicio al Ciudadano y Promoción de la Participación Ciudadana.

La encuesta de satisfacción al usuario (AUFT07), se establece como sugerencia para la medición de la percepción ciudadana en el servicio para ser aplicada luego de recibir respuesta por parte de la entidad en la sede administrativa, teniendo en cuenta que esta no reviste carácter obligatorio.

- **Herramientas de seguimiento:**

En las ventanillas dispuestas por la entidad, las herramientas de seguimiento o instrumentos de medición serán incorporados y gestionados, por cada una de las áreas líderes, comprendido de la siguiente manera:

1. **Desde la ventanilla hacia adentro:** liderado por la Dirección de Talento Humano, quien generará las herramientas de medición con sus respectivos indicadores.
2. **La ventanilla hacia afuera de los usuarios del Sistema de Salud:** liderado por la Delegatura para la Protección al Usuario, que cuenta con indicadores que miden con diferentes indicadores las PQRD y Solicitudes de Información tramitadas, gestionadas y evaluadas a través de una metodología dispuesto para ello.
3. **La ventanilla hacia afuera de los usuarios de los servicios de la entidad:** se deben disponer las herramientas de medición que permitan reflejar la gestión del

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

servicio y determinar la oportunidad en la atención, respuesta oportuna por parte del funcionario/ colaborador.

Cabe destacar que, en cada una de ellas, se deben disponer de herramientas de medición que permitan reflejar la gestión, reconocer los factores críticos de éxito y propender por la mejora continua, que también considera la incorporación de nuevas directrices en cuanto la entidad genere avances tecnológicos y de gestión, esto traducido en oportunidad en la atención, respuesta oportuna, gestión del servicio por parte del funcionario, confiabilidad y competencia.

Por tal motivo, para la estandarización de los informes de desempeño por las ventanillas de servicio dispuestas, han de alinearse con la Política de Servicio al Ciudadano y el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano de la Entidad, presentados así:

Figura No.15 Medición de la experiencia de servicio y de la percepción de los ciudadanos

Fuentes de información	Recomendación
Análisis de la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	• Identificar temáticas recurrentes sobre las cuales los ciudadanos solicitan información • Focalizar la promoción de los espacios y mecanismos para la participación ciudadana en la gestión pública. • Identificar trámites o gestiones con mayor demanda y priorizar su simplificación. • Sobre las sugerencias se pueden identificar acciones que permitan la mejora del servicio o la gestión institucional. • Para el análisis de las PQRD y Solicitudes de Información Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN se sugiere incluir en la clasificación: felicitaciones.
Encuestas de Satisfacción	• Evaluar integralmente el servicio prestado, la calidad de la atención, la cualificación y disposición del servidor público, la calidad, oportunidad y pertinencia de la información

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

	recibida, el tiempo real de espera y obtención y el nivel de satisfacción, entre otros. • Efectuar mediciones continuas y periódicas • Implementar ejercicios de ciudadano <i>incógnito</i> o <i>cliente oculto</i> para medir la atención y gestión del servicio.
Herramientas de <i>Journey Map</i> o mapas de experiencia del cliente	• Plasmar en un mapa o representación gráfica las interacciones, canales y elementos con los que interactúa un ciudadano para acceder a un derecho.
Mediciones tipo sellos excelencia	• Realizar evaluación por parte de los ciudadanos, la academia, entidades públicas y organizaciones internacionales pueden dar una visión integral respecto a la implementación de la política.
Cronograma de evaluación de los resultados y avances de su Plan de Acción anual	• Proponer un cronograma de evaluación de resultados en los aspectos relacionados con el Servicio al Ciudadano.

Fuente Elaboración propia a partir de la información contenida en de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano de la Función Pública, 2020

• Elementos para la medición de la satisfacción

Un insumo indispensable de medición de percepción ciudadana son las encuestas efectuadas a los ciudadanos o grupos de valor que han interactuado con la entidad a través de cualquier canal y en cualquier ventanilla, en las cuales debe evaluarse integralmente el servicio prestado, con relación a los atributos del servicio, encontrar en los canales de atención, entender lo que encuentran y usar lo que encuentran para fines prácticos, como atributos transversales.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN04
	MANUAL OPERATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	1
		FECHA	05/05/2023

Los indicadores que se pretenden medir a través de la aplicación de este instrumento son:

Atributos del Servicio: un servicio al ciudadano con excelencia y calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita y ante las nuevas necesidades y expectativas de los ciudadanos

Claridad: apropiación de la comunicación asertiva para lograr una mayor cercanía en la eficiencia institucional.

Utilidad de la información: la información debe corresponder a lo solicitado por los ciudadanos y grupos de valor.

Respondió una necesidad oportunamente: debe cumplir con las expectativas de los ciudadanos y grupos de valor en los tiempos reglamentados por ley.

La entidad debe propender por generar estrategias que faciliten la comunicación a través del conocimiento de la **percepción** frente al servicio y oferta institucional. Como herramienta tecnológica se generará un **Código QR** para ser aplicado con las preguntas que permitan medir los indicadores antes descritos, además de las dispuestas de forma física en caso de no contar con tecnología en los canales presenciales y en formulario web para los canales virtuales.

Es necesario precisar que junto al Comité Institucional de Gestión y Desarrollo de deberá concertar con todas las áreas que se encuentren involucradas en la atención y el servicio con la ciudadanía para la implementación y aplicación de esta herramienta.