



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

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

BOGOTÁ, AGOSTO 2025

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. AMBITO DE APLICACIÓN	3
4. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL MANUAL	3
5. MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO	4
6. NORMATIVIDAD Y OTROS DOCUMENTOS EXTERNOS.....	5
7. DEFINICIONES	6
8. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES	8
9. CODIGO DE INTEGRIDAD	9
10. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	9
11. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS QUE ACCEDEN A LOS SERVICIOS O INFORMACIÓN EN LA ADRES:.....	10
12. CANALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
13. GESTIÓN Y TRAMITE DE LAS PQRS	11
14. POLÍTICAS DE OPERACIÓN EN LA GESTIÓN DE LAS PQRS	12
15. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA INCLUIDA LA ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	16
16. PROTOCOLOS CANAL TELEFÓNICO CENTRO DE CONTACTO	19
17. PROTOCOLOS ATENCIÓN TELEFÓNICA EN CONMUTADOR (PBX) Y OFICINAS.....	20
18. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL.....	21
19. PROTOCOLO ATENCIÓN REDES SOCIALES.....	22
20. PROTOCOLO DE ATENCIÓN RADICACIÓN CORRESPONDENCIA FÍSICA	23
21. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	24
22. CONTROL DE CAMBIOS.....	31
23. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN.....	32

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Servicio al Ciudadano, establece los lineamientos que deben seguir todos los servidores Públicos y colaboradores de la ADRES en su interacción con los grupos de interés de la entidad, abarcando todas las etapas del ciclo de atención y los distintos canales dispuestos para tal fin (telefónico, presencial, correspondencia y virtual). Su objetivo es garantizar los derechos y deberes de los ciudadanos, entendiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como una responsabilidad 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 la plena articulación institucional.

Asimismo, el Protocolo de Atención al Ciudadano con Enfoque Diferencial, es el resultado del trabajo colaborativo entre los líderes de servicio al ciudadano de las entidades del Sector Administrativo en Salud. Su propósito es proporcionar, en un lenguaje claro y accesible, una guía práctica que recopila la información necesaria para fortalecer las competencias y habilidades de los servidores públicos y colaboradores en los distintos niveles de servicio. Este protocolo pone especial énfasis en los grupos poblacionales considerados de protección especial constitucional, es decir, aquellos que, debido a sus particularidades y características, requieren de una atención diferenciada y especializada.

1. OBJETIVO

Proporcionar a todos los Servidores Públicos y colaboradores de la Entidad orientaciones claras y básicas para la atención, gestión oportuna y transparente de las solicitudes y consultas de nuestros usuarios y grupos de interés, relacionadas con los trámites, procedimientos administrativos, funciones y normatividad vigente de la ADRES. Esto se logra mediante la aplicación de los lineamientos y herramientas dispuestas por la Entidad, con el objetivo de mejorar la percepción y satisfacción ciudadana.

2. 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.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Los lineamientos establecidos en este manual son fundamentales para garantizar que la prestación del servicio a la ciudadanía en la ADRES sea oportuna, clara, transparente, eficaz, digna, igualitaria e incluyente. Estos lineamientos constituyen una herramienta clave para mejorar la comunicación e interacción con la ciudadanía en todos los procesos de la Entidad, a través de los diversos canales disponibles para la atención y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Denuncias – PQRSD.

4. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL MANUAL

- Procedimientos asociados al proceso del Grupo de Servicio al Ciudadano
- Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	01/08/2025

- 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)
- Política General de Seguridad y Privacidad de la Información.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG – Política de Servicio al Ciudadano.

5. MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO

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

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



Ilustración 1. Relación estado Ciudadano DAFP

La Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES) cuenta con la Política Institucional de servicio a la ciudadanía fundamentada en las prácticas de Gobierno Abierto para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y otros grupos de valor, reafirmando la misión institucional de administrar las fuentes y el uso de los recursos que financian

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

el Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia, bajo los principios de eficiencia, transparencia y calidad, con el fin de asegurar el adecuado flujo de recursos para la sostenibilidad del Sistema. La política se orienta hacia la atención integral y centrada en el ciudadano con la mejora de los procesos y procedimientos para una efectiva gestión de servicio, la entrega de información confiable y accesible, la disposición de canales de atención accesibles, el mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica institucional, el fortalecimiento de la cultura de servicio al ciudadano y la medición de la calidad del servicio. Así mismo, incorpora los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y todas sus dimensiones que se articulan armónicamente para el logro de los objetivos misionales.

6. NORMATIVIDAD Y OTROS DOCUMENTOS EXTERNOS

- Constitución Política de Colombia 1991. Artículos 2,13, 20, 23, 47, 209 Y 270.
- Ley 489 de 1998 "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones".
- Ley 527 de 1999 "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones".
- Ley 962 de 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."
- Ley 982 de 2005 "Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 1448 de 2011 "Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones"
- Ley 1618 de 2013 "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad".
- Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 2052 de 2020 "por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones (verificar si estas aplican)
- Decreto Nacional 2623 de 2009, "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano."
- Decreto Nacional 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Decreto Nacional 2106 de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

- Decreto 1499 de 2017. "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".
- Decreto 1083 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública Modificado por el Decreto 1499 de 2017.
- Decreto 1166 de 2016. "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- Decreto 088 de 2022 "Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea".
- Documento CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano"
- Documento CONPES 3292 de 2013 "Proyecto de Racionalización y Automatización de Trámites."
- Documento CONPES 3785 de 2013 "Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano".

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

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

diferenciales (adecuación de programas) y el acceso efectivo a todos los servicios públicos que ofrece el Sector Administrativo de Salud y Protección Social para dar garantía de la igualdad, la equidad y la no discriminación. Parte del reconocimiento de la diversidad por ciclo de vida o grupos etarios (infancia y adolescencia, juventud, adultez y vejez), identidades de género (femenino, masculino, transgenerista), orientaciones sexuales (homosexual, heterosexual, bisexual), pertenencia étnica o grupos étnicos (afrodescendientes y palenqueros, indígenas, Rom, 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.

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

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

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

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

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

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

productos ofrecidos por la entidad, lo cual genera disgusto e insatisfacción. Se puede realizar de manera verbal o escrita y en los diversos canales que se dispongan para ello.

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

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

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

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

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

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

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

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos y grupos de valor ante una entidad de la administración pública, o entidad particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un bien o servicio (DAFP, 2019 - glosario).

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

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

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

8. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Los principios institucionales de la ADRES son los valores fundamentales que guían la conducta ética del equipo humano de la Entidad en su labor diaria. Estos principios, que son esenciales, están establecidos en nuestra Carta Política, en su artículo 209, que dispone que la función administrativa debe estar al servicio de los intereses generales y desarrollarse bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, a través de la descentralización, delegación y desconcentración de funciones.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

9. CODIGO DE INTEGRIDAD

El Código de Integridad para los servidores públicos fue elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, en este Código se define cada valor y se presenta una lista de acciones que orientan la integridad en el comportamiento de los servidores públicos. Puedes consultarlo en el siguiente enlace: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/codigo-integridad>.

De acuerdo con los lineamientos establecidos por el DAFP, la ADRES adoptó el Código de Integridad para sus servidores públicos y colaboradores mediante la Resolución N°738 del 26 de marzo del 2018. Este código incluye los cinco valores establecidos por el DAFP: Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia, y además incorpora dos valores adicionales con los que nos identificamos: Resolución 758 de 2018 Lealtad y Responsabilidad. Puedes acceder a más detalles en: <https://www.adres.gov.co/normativa/resoluciones>.

Tabla No. 1. Valores de un Servidor Público.

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 y Resolución 738 de 2018

10. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

Tabla No. 2. Atributos del buen servicio.

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 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:

La ADRES tendrá la obligación de expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario, dirigida a todas las personas que se acerquen a ella, en la cual se detallarán los derechos de los usuarios y los mecanismos disponibles para garantizar su cumplimiento efectivo en relación con los trámites que gestiona.
<https://www.adres.gov.co/portal-del-ciudadano/carta-de-buen-trato>

Nuestra Carta de Trato Digno establece que los servidores públicos y colaboradores de

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

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

De conformidad con lo establecido en el numeral 5° del artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES, brindará a todos los ciudadanos un trato equitativo, igualitario, considerado, diligente, respetuoso y orientado a garantizar de manera efectiva y cierta el ejercicio de sus derechos. Consúltala en <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, portal ciudadano e-mail y redes sociales; con medios de comunicaciones como el telefónico, PBX; y medios físicos como la atención presencial y la radicación de correspondencia.

La infografía presenta los canales de atención al ciudadano de ADRES, organizados en una cuadrícula de tarjetas con iconos representativos:

- Punto de atención presencial y radicación correspondencia:**
 - Icono: Casa.
 - Dirección: Avenida Calle 26 # 69 - 76 Torre 1 Piso 16, Bogotá, D.C.
 - Horario: Lunes a viernes de 08:00 a. m. a 04:00 p. m.
 - Correos: correspondencia1@adres.gov.co y correspondencia2@adres.gov.co
 - Código Postal: 111071
- Línea de atención telefónica:**
 - Icono: Teléfono.
 - Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423 737
 - Horario: Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 6:00 p. m. / Sábados de 8:00 a. m. a 1:00 p. m.
- Página web:**
 - Icono: Globo.
 - URL: www.adres.gov.co
- Portal ciudadano:**
 - Icono: Documento.
 - URL: <https://www.adres.gov.co/Inicio/Atencion-al-Ciudadano>
- PBX ADRES:**
 - Icono: Teléfono.
 - Línea Anticorrupción: (571) 601 432 27 60
 - Horario: Lunes a viernes de 08:00 a. m. a 05:00 p. m.
- Notificaciones judiciales:**
 - Icono: Envelope.
 - Correo: notificacionesjudiciales@adres.gov.co
 - Descripción: Correo electrónico exclusivo para despachos judiciales
- Facebook:**
 - Icono: Facebook 'f'.
 - Usuario: @ADRESCol
- X (Twitter):**
 - Icono: X.
 - Usuario: @AdresCol

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:

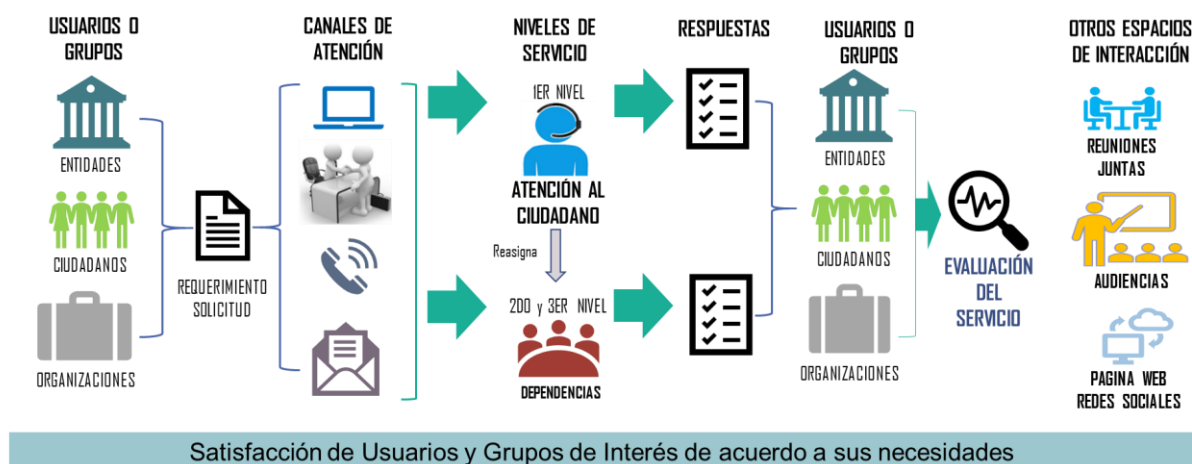
13. GESTIÓN Y TRAMITE DE LAS PQRS

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

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

Ilustración No. 1. Gestión y Tramite de las PQRSD

GESTIÓN Y TRAMITE DE LAS PQRSD



Fuente: Propia Servicio de Atención al Ciudadano – Dirección Administrativa y Financiera

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 1874 de 2023 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:

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

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

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, PBX, escrito (correspondencia física), correo electrónico 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 atenciónpqrsc@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.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

- 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

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

requisitos legales.

- Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.
- 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 más 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>
- 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 gestionarla 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, junto con las áreas o dependencias competentes para proporcionar la respuesta al ciudadano, gestionarán las peticiones de acuerdo con los plazos establecidos por la ley y utilizando las herramientas dispuestas por la Entidad para su gestión:

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

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 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.

Cuando en el primer nivel de atención del canal presencial se requiera la atención del segundo nivel, es decir que se presenta un caso complejo, se procederá a contactar a la dependencia para que brinde la información requerida por el ciudadano de conformidad con lo establecido en el numeral 6 del Procedimiento de atención del canal presencial.

<https://www.adres.gov.co/planeacion/procesos-y-procedimientos/Gestin%20de%20servicio%20al%20ciudadano/Procedimiento%20Canal%20De%20Atenci%C3%B3n%20Presencial,%20Telef%C3%B3nica%20y%20PBX.pdf>

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

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

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.

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:

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	01/08/2025

➤ **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:
 - ✓ 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.

➤ **Apoyo al ciudadano frente a respuestas negativas:**

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Versión:	4
			Fecha:	01/08/2025

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón.

Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

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

16. 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.
- 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.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

- 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.

17. 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.
- 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.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

☐ **En la finalización del servicio**

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

18. 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 atencionpqrsd@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 PQRSD - Canal Virtual y Correspondencia V04.pdf](#)
- 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)

☐ **En el desarrollo del servicio**

- Al responder los derechos de petición a través del Sistema de Gestión de PQRSD, sean por correspondencia escrita o virtual, tenga en consideración las siguientes recomendaciones y bajo los lineamientos del procedimiento GSCI-PR03 Gestión de PQRSD - Canal Virtual y Correspondencia: [Gestión de PQRSD - Canal Virtual y Correspondencia V04.pdf](#)
- 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...",

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

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.
- 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.

19. 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

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

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.
- 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.

20. 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.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

- 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.

21. 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 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

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

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/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 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>

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

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 repetir la 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.

☐ **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/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/habitantes-en-calle.aspx>

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

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**

El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que debemos tener presente en el proceso de atención a los ciudadanos que hacen parte de los pueblos Indígenas, Raizales, Rom, Palenqueros, Población negra, Afrocolombianos y Afrodescendientes que acuden a la ADRES para acceder a nuestros trámites y servicios.

El Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2022-2026 incluye como actores diferenciales a los Pueblos y comunidades étnicas, con acciones que garanticen la Seguridad Humana y la Justicia Social.

Para ampliar la información consulte el PND 2022-2026 y caracterización de Grupos Étnicos visite la página del Centro Especializado de Servicio al Ciudadano:

- <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Publicaciones/plan-nacional-de-desarrollo-2022-2026-colombia-potencia-mundial-de-la-vida.pdf>
- [Páginas - Enfoque diferencial](#)

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.
- Capturado el audio y/o vídeo, registre la solicitud del ciudadano en el formulario virtual de PQRSD del Ministerio especificando que es una consulta en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción; y finalmente entregue por escrito el número de radicado a la persona solicitante.

☐ **Víctimas del conflicto armado**

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

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 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 grupo poblacional de Víctimas visite la página del Centro Especializado de Servicio al Ciudadano: [Páginas - Poblaciones especiales](#)

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 de este 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. Esta población está representada por la sigla LGBTIQ+, acrónimo que se utiliza para denominar a un colectivo cuya sexualidad no se corresponde con la hegemónica instituida por el binarismo sexo-genero. Esta designa colectivamente a los grupos poblacionales de mujeres lesbianas, hombres gais, personas bisexuales, trans, intersex y queer. Esta sigla suele ir modificándose en la medida en que diferentes grupos se movilizan, por lo que se suele agregar un signo + al final, el cual representa a cualquier otra minoría que no se sienta suficientemente representado con las siglas

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: [Páginas - Enfoque diferencial](#)

Pautas para la atención a personas LGBTQIA+:

- 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

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

términos como gay, lesbiana, condición diversa, a menos que esta lo exprese abiertamente.

- Evitar manifestar opiniones 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.
- 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).
<https://ciudadanos.sectorsalud.gov.co/ciudadanos/enfoque-diferencial/Paginas/Persona-discapacidad.aspx>

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: [Páginas - Poblaciones especiales](#)

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

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

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 (braile 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.
- Si la persona está acompañada de perro guía camine del otro lado de este, no consienta 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, presentar movimientos 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. Prestar atención 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 de considerar 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.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

- 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.

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 Sector Salud Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y Otros Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social [ASIF03 Manual](#) ATENCIÓN INCLUYENTE MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL
- Modelo Integral de Servicio al Ciudadano del Sector Salud y Protección Social - (MISC). [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 <https://ciudadanos.sectorsalud.gov.co/ciudadanos/Paginas/Poblaciones-especiales.aspx>

22. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
---------	-------	------------------------	--------------------

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCI-MA01
			Versión:	4
	MANUAL	Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	Fecha:	01/08/2025

1	17 de julio de 2020	Versión inicial del documento	Andrea Catalina Cuesta Ruiz
2	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. misc-atencion-ciudadano-2020.pdf	Diana Esperanza Torres Rodríguez
3	22 de julio 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 Gestor de Operaciones Oficina Asesora
4	1 de agosto de 2025	Se actualiza el Manual con los nuevos formatos de imagen institucional de la entidad, actualización normativa, se incluye frecuencia y enlace para consultar carta de trato digno al usuario, se incluye en el Ítem de protocolos de atención el Apoyo al ciudadano frente a respuestas negativas, y se actualizan las Pautas para la atención a personas LGBTQIA +. Se incluye un capítulo sobre la Política de Relacionamento Estado Ciudadano	Diana Esperanza Torres Rodríguez

23. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN		
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Martha Ligia Serna Pulido Coordinadora Grupo Servicio al Ciudadano	Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos	Luz Myriam Ciro Flórez Directora Administrativa y Financiera