

# NORMAS DE COMPETENCIA LABORAL

## Servicio al Ciudadano

Productos avalados por

**Generador de política**



---

LUZ PATRICIA CANO MUÑOZ

Directora del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano  
Departamento Nacional de Planeación  
DNP

**Empleo Público**



---

FRANCISCO ALFONSO CAMARGO SALAS

Director de Empleo Público  
Departamento Administrativo de la Función Pública  
DAFP

*M. P. m*

# Área o Proceso SERVICIO AL CIUDADANO

## Propósito Clave

Liderar la estrategia de servicio de la gestión del acceso y servicios; trámites y productos institucionales, conforme con los derechos, necesidades y realidades específicas del ciudadano.

## Funciones de primer nivel o principales

A. Estructurar el servicio y trámites de acuerdo con las políticas gubernamentales y la misionalidad de la entidad.

## Funciones de segundo nivel

A.1. Caracterizar el ciudadano y servicio en concordancia con la normatividad y metodologías establecidas.

A.2. Diseñar la prestación del servicio y trámites de acuerdo con las políticas gubernamentales y caracterización.

A.3. Determinar mecanismos de acceso a servicios, trámites y programas conforme con criterios de accesibilidad y enfoque diferencial.

A.4. Articular procesos internos y externos con instituciones del Estado de acuerdo con la estrategia de servicio y lineamientos gubernamentales.

## Funciones de tercer nivel

A.1.1 Identificar las necesidades y características del ciudadano de acuerdo con la normatividad, los lineamientos y metodologías.

A.1.2 Determinar las particularidades del servicio y trámites teniendo en cuenta los resultados de la caracterización y las responsabilidades de la entidad.

A.2.1 Establecer los niveles y acuerdos de servicio de los procesos y las áreas de la entidad según los lineamientos gubernamentales.

A.2.2 Definir los estándares, protocolos, procedimientos y requisitos de prestación de servicios de acuerdo con criterios de calidad y caracterización.

A.3.1. Fijar canales de interacción con el ciudadano de conformidad con criterios de accesibilidad, ciclo de servicio y lineamientos gubernamentales.

A.3.2. Proponer herramientas de acceso a los servicios y trámites acordes con la responsabilidad de la entidad y las características de los ciudadanos.

A.4.1 Coordinar acciones operativas y estratégicas de servicio al ciudadano con dependencias de la Entidad de acuerdo con el modelo de servicio.

A.4.2 Efectuar acciones de cooperación interinstitucional en conformidad con criterios de optimización de procesos, establecimiento de cadenas de trámites y cooperación técnica.

**BLOQUE A**

OH KPR

J

**Funciones de primer nivel o principales**

**Funciones de segundo nivel**

**Funciones de tercer nivel**

B. Implementar el modelo de servicio conforme a las responsabilidades de la entidad y las políticas gubernamentales.

B.1. Facilitar el acceso del ciudadano a la entidad de acuerdo con sus necesidades, sus derechos y deberes y los procedimientos internos establecidos.

B.1.1 Analizar la solicitud ciudadana teniendo en cuenta los procedimientos internos.

B.1.2 Asesorar al ciudadano de acuerdo con los requerimientos y necesidades.

B.2. Administrar los canales de servicio según la normativa vigente y la competencia de la Entidad.

B.2.1. Coordinar la operación de los canales de recepción e información de servicios, tramites, programas, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias (PQRSFD) de acuerdo con las necesidades del ciudadano y lineamientos gubernamentales.

B.2.2. Verificar el funcionamiento de los canales habilitados de acuerdo con los puntos de contacto del modelo de servicio de la Entidad.

B.3. Ejecutar mecanismos de participación del ciudadano sobre servicios y trámites de acuerdo con sus derechos y la estrategia de servicio.

B.3.1. Promover en el ciudadano el uso de canales de servicio habilitados por la entidad según sus necesidades y características particulares.

B.3.2. Fomentar el uso de mecanismos de participación del ciudadano de acuerdo con sus derechos y deberes de la entidad.

**BLOQUE B**

CHA  
MPLA

XP

**Funciones de primer nivel o principales**

**Funciones de segundo nivel**

**Funciones de tercer nivel**

C. Hacer seguimiento a la gestión del servicio al ciudadano de conformidad con los objetivos, metas e indicadores establecidos

C.1. Verificar la funcionalidad del modelo de acceso a servicios, trámites y programas de acuerdo con las metas e indicadores establecidos.

C.2. Medir la percepción de la calidad del servicio y trámites de acuerdo con la estrategia de servicio y lineamientos gubernamentales.

C.1.1. Revisar los métodos de seguimientos acorde con las variables y factores a evaluar del modelo de servicio de la entidad.

C.1.2. Analizar los resultados de acuerdo con los estándares e indicadores establecidos por la entidad.

C.2.1. Implementar los mecanismos de medición de servicios y trámites acordes con el modelo de servicio de la entidad.

C.2.2. Identificar las oportunidades de mejora en los servicios y trámites de acuerdo con el análisis causal y el modelo de servicio de la entidad.

**BLOQUE C**

*Handwritten signature*

*Handwritten initials*

## Firmas

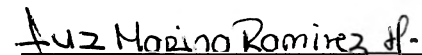


LUZ PATRICIA CANO MUÑOZ  
Directora del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano  
Departamento Nacional de Planeación  
DNP



FRANCISCO ALFONSO CAMARGO SALAS  
Director de Empleo Público  
Departamento Administrativo de la Función Pública  
DAFP

*M. P. M.*



LUZ MARINA RAMÍREZ HERNÁNDEZ  
Gerente Proyecto Competencias  
Escuela Superior de Administración Pública  
ESAP



CARMEN ELISA MARTINEZ BAUTISTA  
Profesional Senior Proyecto Competencias  
Escuela Superior de Administración Pública  
ESAP



LAURA MARCELA RUIZ VILLARREAL  
Profesional Junior Proyecto Competencias  
Escuela Superior de Administración Pública  
ESAP

*M. P. M.*

*JP*

# Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Servicio al Ciudadano



Norma: NCLSP.SC.01

Área o proceso transversal: Servicio al Ciudadano

Nombre de la NCL: Caracterizar el ciudadano y servicio en concordancia con la normatividad y metodologías establecidas.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del sector público colombiano.

Profesional

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Nacional de Planeación

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término	Definición
N/A	N/A

Fecha de aprobación:

Vigencia: Cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación.

ob NDU

JP

## Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

### Servicio al Ciudadano

**ACTIVIDAD CLAVE A:** Identificar las necesidades y características del ciudadano.

#### Crterios de desempeño específicos:

- A.1** La información sobre características y necesidades de los ciudadanos se recogen teniendo en cuenta la metodología y fuentes definidas.
- A.2** La información recolectada se analiza de acuerdo con los objetivos y el alcance de la caracterización.
- A.3** La información recolectada se registra según los medios e instrumentos definidos.

**ACTIVIDAD CLAVE B:** Determinar las particularidades del servicio y trámites.

#### Crterios de desempeño específicos:

- B.1** Las particularidades del servicio y trámites de cada una de las áreas se identifican de acuerdo con el tipo de servicio y características del ciudadano.
- B.2** La situación actual de Servicio al Ciudadano se compara con respecto del modelo de servicio de la entidad.
- B.3** Los elementos de entrada y salida del proceso de Servicio al Ciudadano se definen con base en las necesidades de los procesos con los que interactúa.





## Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

### Servicio al Ciudadano

Conocimientos esenciales	
1.	Metodología de caracterización (A1, A2, A3, B1)
2.	Excel de nivel medio (A3, B1)
3.	Normatividad y políticas de Servicio al Ciudadano (A1, B1, B2)
4.	Modelo de servicio de la entidad (A2, B1, B2, B3)
5.	Marco estratégico institucional (A2, B2)
6.	Estadística descriptiva (A2, B1, B2)
7.	Funciones y estructura de la entidad (A2, B2, B3)
8.	Sistema de Gestión de Calidad de la entidad ✓
9.	Sistema de Gestión Documental de la entidad ✓
10.	Sistema de Seguridad de la Información de la entidad ✓

### Evidencias requeridas

#### Evidencias de desempeño

- Producto: Caracterización del servicio y el ciudadano.






#### Evidencias de conocimiento

- Estudio de caso de caracterización del ciudadano o de un servicio.

### Competencia (s) Comportamental (es)

#### Capacidad de análisis

Capacidad de comprender una situación y organizar de manera lógica el trabajo, identificando los problemas, reconociendo la información significativa y relevante, de manera sistemática, comparando sus diferentes aspectos y características, estableciendo prioridades de tiempo, relaciones causales y establecer hipótesis. (Equipo Proyecto Competencias, 2016)

Criterios de desempeño general	CRÍTICO	
	SI	NO
✓ <b>Sistema de Gestión de Calidad (SGC)</b> La documentación del ejercicio de caracterización está acorde con los lineamientos establecidos en el SGC.	x	
 <b>Sistema de Control Interno (SCI)</b>		x
 <b>Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST)</b>		x
 <b>Sistema de Seguridad de la Información (SSI)</b> Los sistemas en los cuales reposa información de los ciudadanos cumplen con altos criterios de seguridad que evitan las fugas de información.	x	
 <b>Sistema de Gestión Ambiental (SGA)</b>		x
 <b>Sistema de Responsabilidad Social (SRS)</b>		x
 <b>Sistema de Gestión Documental (SGD)</b> Los documentos e informes producidos son conservados de acuerdo con las normas de archivo de la entidad.	x	



Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Servicio al Ciudadano



Norma: NCLSP.SC.02

Área o proceso transversal: Servicio al Ciudadano

Nombre de la NCL: Diseñar la prestación del servicio y trámites de acuerdo con las políticas gubernamentales y caracterización.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del sector público colombiano.

Directivo, Asesor

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Nacional de Planeación

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término		Definición	
N/A		N/A	

Fecha de aprobación:

Vigencia: Cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación.

NPEN

JP

## Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

### Servicio al Ciudadano

**ACTIVIDAD CLAVE A:** Establecer los niveles y acuerdos de servicio de los procesos y las áreas de la entidad.

#### Criterios de desempeño específicos:

- A.1** Los niveles y acuerdos de servicio corresponden a las necesidades de los ciudadanos y capacidades de la entidad.
- A.2** La relación entre proveedores de servicios y ciudadanos se analiza según los criterios técnicos de la entidad.
- A.3** Los niveles y acuerdos de servicios internos y externos se formalizan teniendo en cuenta los criterios establecidos por la entidad.

**ACTIVIDAD CLAVE B:** Definir los estándares, protocolos, procedimientos y requisitos de prestación de servicios.

#### Criterios de desempeño específicos:

- B.1** Los estándares y protocolos de servicio se establecen teniendo en cuenta las características y necesidades de los ciudadanos.
- B.2** Los estándares de servicio y los protocolos se alinean según los atributos de calidad adoptados por la entidad y el modelo de servicio.
- B.3** Los procedimientos y requisitos de los servicios, trámites y programas se definen de acuerdo con la normativa, características y necesidades de la ciudadanía.
- B.4** Los procedimientos de los servicios, trámites y programas están con base en el mapa de procesos de la entidad.

## Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

### Servicio al Ciudadano

#### Conocimientos esenciales

1. Políticas, manuales y protocolos de atención a la ciudadanía: Internacional y Nacional (A1, A3, B1, B2)
2. Conocimientos en sistemas de gestión (A2, B2, B4, , , )
3. Normatividad vigente en Servicio al Ciudadano y Política Anti trámites (A2, A3, B1, B3, )
4. Enfoque de gestión por procesos (A2, B2, B4)
5. Marco estratégico de la entidad (B4)

#### Evidencias requeridas

Evidencias de desempeño	Evidencias de conocimiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto: Protocolos definidos.</li> <li>• Producto: Atributos de valor definidos.</li> <li>• Producto: Procedimientos y requisitos de los servicios, trámites y programas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>

#### Competencia (s) Comportamental (es)

<b>Capacidad de análisis</b>	Capacidad de comprender una situación y organizar de manera lógica el trabajo, identificando los problemas, reconociendo la información significativa y relevante, de manera sistemática, comparando sus diferentes aspectos y características, estableciendo prioridades de tiempo, relaciones causales y establecer hipótesis. (Equipo Proyecto Competencias, 2016)
<b>Atención al detalle</b>	Se relaciona con la minuciosidad de análisis y manejo de conjuntos complejos y amplios de información de cualquier tipo, con la que el funcionario ha de trabajar, procurando evitar el error y la duplicidad. Se evalúa la capacidad de fijarse en las particularidades o circunstancias que están asociadas a algunas cosas o hechos laborales, que agreguen valor y eviten reproceso o pérdidas de recursos para la entidad. (Equipo Proyecto Competencias, 2016)

Criterios de desempeño general	CRÍTICO	
	SI	NO
<b>Sistema de Gestión de Calidad (SGC)</b> Los procedimientos de los servicios, productos y programas definidos se encuentran delimitados en el SGC.	X	
<b>Sistema de Control Interno (SCI)</b> Los servicios, productos y programas favorecen la transparencia y previenen las acciones de corrupción en la entidad.	X	
<b>Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST)</b>		X
<b>Sistema de Seguridad de la Información (SSI)</b>		X
<b>Sistema de Gestión Ambiental (SGA)</b>		X
<b>Sistema de Responsabilidad Social (SRS)</b> Los servicios, productos y programas favorecen al país teniendo en cuenta la normatividad y necesidades de los ciudadanos.	X	
<b>Sistema de Gestión Documental (SGD)</b>	X	

MPW

JP

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Servicio al Ciudadano



Norma: NCLSP.SC.03

Área o proceso transversal: Servicio al Ciudadano

Nombre de la NCL: Determinar mecanismos de acceso a servicios, trámites y programas conforme con criterios de accesibilidad y enfoque diferencial.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del sector público colombiano.

Directivo, Asesor

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Nacional de Planeación

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término		Definición	
N/A		N/A	

Fecha de aprobación:

Vigencia: Cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación.

## Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

### Servicio al Ciudadano

**ACTIVIDAD CLAVE A:** Fijar canales de interacción con el ciudadano.

#### Criterios de desempeño específicos:

**A1** Los puntos de contacto se determinan de acuerdo con modelo de servicio de la entidad.

**A2** Los canales se establecen según los resultados de la caracterización, los puntos de contacto y los recursos disponibles de la entidad.

**A3** Los ajustes de los canales se realizan con base en los resultados de la evolución del modelo de Servicio al Ciudadano de la entidad.

**A4** La funcionalidad de los canales de interacción está de acuerdo con los resultados de la caracterización y necesidades de la entidad.

**ACTIVIDAD CLAVE B:** Proponer herramientas de acceso a los servicios y trámites.

#### Criterios de desempeño específicos:

**B1** Las herramientas de acceso a los servicios y trámites están de acuerdo con la funcionalidad de los canales de interacción con el ciudadano.

**B2** La definición de las herramientas de acceso se establecen teniendo en cuenta los elementos de enfoque diferencial.

**B3** Las herramientas que apoyan el acceso se definen con base en la caracterización de los ciudadanos y enfoque diferencial.

MPU7

JP

## Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

### Servicio al Ciudadano

Conocimientos esenciales	
1. Normatividad relacionada con el funcionamiento de la entidad (A3, B2, B3, ✓)	
2. Sistemas de recolección de información de la entidad (B1, B2, B3)	
3. Competencias y funciones de la entidad (A3, B2, B3)	
4. Enfoque de gestión por procesos (A3, B2, B3, ✓)	
5. Herramientas de interacción y acceso (B1, B2, B3)	
6. Canales de servicio (A1, A2)	
Evidencias requeridas	
Evidencias de desempeño	Evidencias de conocimiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>Producto: Canales de interacción y acceso definidos.</li> <li>Producto: Herramientas de información y apoyo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>
Competencia (s) Comportamental (es)	
<b>Capacidad de análisis</b>	Capacidad de comprender una situación y organizar de manera lógica el trabajo, identificando los problemas, reconociendo la información significativa y relevante, de manera sistemática, comparando sus diferentes aspectos y características, estableciendo prioridades de tiempo, relaciones causales y establecer hipótesis. (Equipo Proyecto Competencias, 2016)
<b>Desarrollo de empatía</b>	Desempeñarse con la apertura para conectar pensamientos, emociones y conductas que permitan comprender y vincular relaciones, expectativas para un trato igualitario en pro del servicio y los resultados propios de la organización. (Adaptada de CLAD, 2016)

Criterios de desempeño general	CRÍTICO	
	SI	NO
✓ <b>Sistema de Gestión de Calidad (SGC)</b>	x	
Los canales de interacción con el ciudadano se integran según el mapa de procesos de la entidad.		
🔍 <b>Sistema de Control Interno (SCI)</b>		x
🛡️ <b>Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST)</b>		x
🔒 <b>Sistema de Seguridad de la Información (SSI)</b>		x
🌳 <b>Sistema de Gestión Ambiental (SGA)</b>		x
👤 <b>Sistema de Responsabilidad Social (SRS)</b>		x
📁 <b>Sistema de Gestión Documental (SGD)</b>		x

MP

JP



Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Servicio al Ciudadano



Norma: NCLSP.SC.04

Área o proceso transversal: Servicio al Ciudadano

Nombre de la NCL: Articular procesos internos y externos con instituciones del Estado de acuerdo con la estrategia de servicio y lineamientos gubernamentales.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del sector público colombiano.

Directivo, Asesor

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Nacional de Planeación

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término	Definición
CONPES	Consejo Nacional de Política Económica y Social.

Fecha de aprobación:

Vigencia: Cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación.

## Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

### Servicio al Ciudadano

**ACTIVIDAD CLAVE A:** Coordinar acciones operativas y estratégicas de Servicio al Ciudadano con dependencias de la entidad.

#### Crterios de desempeño específicos:

**A1** Las acciones operativas y estratégicas de Servicio al Ciudadano con dependencias de la entidad se definen teniendo en cuenta el modelo de servicio.

**A2** La información producida por la interacción de los procesos internos con el proceso de Servicio al Ciudadano se articula de acuerdo con expediente del ciudadano que corresponda.

**A3** Los acuerdos y niveles de servicio se cumplen con lo establecido entre el proceso de Servicio al Ciudadano y los procesos con los que interactúa.

**ACTIVIDAD CLAVE B:** Efectuar acciones de cooperación interinstitucional.

#### Crterios de desempeño específicos:

**B1** Las necesidades de cooperación interinstitucional se identifican de acuerdo con el modelo de servicio y los objetivos del Plan Estratégico Institucional.

**B2** Las entidades cooperadoras se determinan según las necesidades identificadas por la entidad y el Plan Estratégico Institucional.

**B3** Los acuerdos y alianzas interinstitucionales se formalizan de acuerdo con las metas y procesos de servicio involucrados.

## Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

### Servicio al Ciudadano

#### Conocimientos esenciales

1. CONPES vigentes de Servicio al Ciudadano (A1, B1, B2)
2. Mapa de procesos de la entidad (A1, A2, A3, B1, ✓)
3. Marco estratégico de la entidad (A1, A2, B1, B2, B3, ✓)
4. Portafolio de trámites y servicios de la entidad (B1, B2, B3)
5. Estructura del Estado Colombiano (B1, B2, B3)

#### Evidencias requeridas

##### Evidencias de desempeño

- Producto: Informe sobre cumplimiento de acuerdos y niveles de servicio.
- Producto: Acuerdos y alianzas inter-institucionales.

##### Evidencias de conocimiento

- N/A

#### Competencia (s) Comportamental (es)

##### Administración de políticas

Desempeñar la función directiva en el marco de las políticas públicas que impulsa el Alto Gobierno a través de la Administración Pública, para contribuir a la coherencia estratégica de la gestión de políticas y a hacer convergentes y complementarios los objetivos de las organizaciones burocráticas. (CLAD, 2015)

##### Planificación y programación

Identificar problemas y oportunidades prioritarias de su unidad para diseñar planes, programas o proyectos que preestablezcan metas, actividades, recursos, costos, cronogramas, responsables e indicadores de avance, de resultados y de impacto. (CLAD, 2015)

Criterios de desempeño general	CRÍTICO	
	SI	NO
✓ <b>Sistema de Gestión de Calidad (SGC)</b>	X	
La articulación de procesos se basa en los principios del SGC de la entidad.		
🔍 <b>Sistema de Control Interno (SCI)</b>		X
🧤 <b>Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST)</b>		X
🔒 <b>Sistema de Seguridad de la Información (SSI)</b>		X
🌳 <b>Sistema de Gestión Ambiental (SGA)</b>		X
👤 <b>Sistema de Responsabilidad Social (SRS)</b>		X
📄 <b>Sistema de Gestión Documental (SGD)</b>		X

BM

JP

# Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Servicio al Ciudadano



Norma: NCLSP.SC.05

Área o proceso transversal: Servicio al Ciudadano

Nombre de la NCL: Facilitar el acceso del ciudadano a la Entidad de acuerdo con sus necesidades, sus derechos y deberes y los procedimientos internos establecidos.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o voles del sector publico colombiano.

Profesional, Técnico, Asistencial

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Nacional de Planeación

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término	Definición
CONPES	Consejo Nacional de Política Económica y Social.
PQRSFD	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias

Fecha de aprobación:

Vigencia: Cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación.

Handwritten initials or signature at the bottom left corner.

Handwritten initials or signature at the bottom right corner.

## Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

### Servicio al Ciudadano

**ACTIVIDAD CLAVE A:** Analizar la solicitud ciudadana.

#### Criterios de desempeño específicos:

- A1** La información se clasifica de acuerdo con la normativa vigente y los criterios aplicables a la prestación del servicio.
- A2** Los programas y servicios de la entidad se verifican con base en el portafolio de servicio.
- A3** Los formularios de acceso a los trámites son los definidos según los canales habilitados por la entidad.
- A4** La funcionalidad de las herramientas de información se comprueba de acuerdo con la usabilidad.
- A5** Los instrumentos de transmisión de información están según lo establecido en el proceso de Servicio al Ciudadano de la entidad.

**ACTIVIDAD CLAVE B:** Asesorar al ciudadano.

#### Criterios de desempeño específicos:

- B1** La orientación al ciudadano se realiza con base en los protocolos establecidos y la Carta de Trato Digno de la entidad.
- B2** La información entregada está de acuerdo con la normativa vigente, los procesos de servicio y trámites.
- B3** La resolución brindada al ciudadano se efectúa según los términos de tiempo, modo y lugar establecidos.
- B4** La orientación dada al ciudadano contempla el principio de certidumbre y lenguaje claro.
- B5** El contenido de la información suministrada está conforme con el nivel de consulta y las necesidades del ciudadano.

## Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

### Servicio al Ciudadano

#### Conocimientos esenciales

1. Servicios y tramites de la entidad (A3, B2)
2. Modelo de servicio de la entidad (A1, A2, ✓, 🔒)
3. Acuerdos y niveles de servicio (A2, B1, B2, B3, B4, B5, ✓)
4. Protocolos de servicio (A2, B1, B2, B3, B4, B5, ✓, 🔒)
5. Carta de Trato Digno (B1)
6. Guía de Lenguaje Claro (B3, B4, ✓)
7. Procesos y procedimientos de servicio (A5, B2, ✓)
8. Guía de Servicio y Atención Incluyente (A2, B1, B4, B5)
9. Normativa vigente sobre Servicio al Ciudadano (A1, B2, 🔒)
10. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (A1, A2, B2, 🔒)
11. CONPES vigentes de Servicio al Ciudadano (A1, B2)
12. Guía de Simplificación y Racionalización de Trámites (A3, B2, 📄)
13. Gestión de PQRSFD (B2, B3, B4, B5, 📄)
14. Herramientas e instrumentos de transmisión de información (A3, A4, A5, 📄, 🔒)

#### Evidencias requeridas

##### Evidencias de desempeño

- Observación directa: Aplicación de los protocolos de acceso a servicio y trámites por canal y la carta de trato digno.
- Producto: Reportes de atención e información suministrada
- Producto: Respuestas a los requerimientos ciudadanos.

##### Evidencias de conocimiento

• N/A

#### Competencia (s) Comportamental (es)

**Desarrollo de empatía**

Desempeñarse con la apertura para conectar pensamientos, emociones y conductas que permitan comprender y vincular relaciones, expectativas para un trato igualitario en pro del servicio y los resultados propios de la organización. (Adaptada de CLAD, 2016)

**Comunicación Efectiva**

Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y ciudadanos, tanto en la expresión escrita, como verbal y gestual. (CLAD, 2015)

Criterios de desempeño general	CRÍTICO	
	SI	NO
<b>Sistema de Gestión de Calidad (SGC)</b> Los procedimientos para suministrar la información al ciudadano cumplen con los lineamientos del sistema de gestión de calidad de la entidad.	X	
<b>Sistema de Control Interno (SCI)</b>		X
<b>Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST)</b>		X
<b>Sistema de Seguridad de la Información (SSI)</b> La información suministrada al ciudadano cumple con el Sistema de Seguridad de la Información.	X	
<b>Sistema de Gestión Ambiental (SGA)</b>		X
<b>Sistema de Responsabilidad Social (SRS)</b>		X
<b>Sistema de Gestión Documental (SGD)</b> La gestión documental de la información suministrada al ciudadano cumple los criterios de disponibilidad, pertinencia y calidad.		X

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Servicio al Ciudadano



Norma: NCLSP.SC.06

Área o proceso transversal: Servicio al Ciudadano

Nombre de la NCL: Administrar los canales de servicio según la normativa vigente y la competencia de la Entidad.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del sector público colombiano.

Directivo, Asesor, Profesional

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Nacional de Planeación

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término	Definición
PQRSFD	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias

Fecha de aprobación:

Vigencia: Cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación.

## Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

### Servicio al Ciudadano

**ACTIVIDAD CLAVE A:** Coordinar la operación de los canales de recepción e información de servicios, trámites, programas y PQRSFD.

#### Criterios de desempeño específicos:

- A1** Los recursos del funcionamiento de los canales se verifican de acuerdo con requerimientos y necesidades de la operación.
- A2** El direccionamiento de PQRSFD se realiza teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la entidad y responsabilidades de cada proceso.
- A3** Los canales de recepción de información se operan según los procedimientos y protocolos definidos por la entidad.
- A4** La operación de los canales corresponde a los puntos de contacto definidos en el modelo de servicio.

**ACTIVIDAD CLAVE B:** Verificar el funcionamiento de los canales habilitados.

#### Criterios de desempeño específicos:

- B1** El seguimiento al funcionamiento de los canales habilitados se realiza teniendo en cuenta los puntos de contacto, estándares y procedimientos establecidos por la entidad.
- B2** La disposición de los canales está de acuerdo con los horarios, servicios y trámites identificados según la caracterización del ciudadano.
- B3** Los informes de accesibilidad y capacidad de los canales habilitados generados están con base en los puntos de contacto del modelo de servicio de la entidad.



## Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

### Servicio al Ciudadano

#### Conocimientos esenciales

1. Diferencia conceptual entre canal, herramienta y dispositivo de acceso (A3, B2, B3)
2. Modelo de servicio de la entidad (A1, B1, B2)
3. Guías de atención al ciudadano (A3, A4, ✓)
4. Protocolos de atención de modelo de servicio de la entidad (A3, B3)
5. Normativa relacionada con PQRS (A2)
6. Metodologías de seguimiento (A1, B1)
7. Planeación y control para dimensionamiento de canales (A3, A4, B1, B2, B3, ✓)

#### Evidencias requeridas

##### Evidencias de desempeño

- Producto: Muestreo de los tramites gestionados, servicios prestados y PQRSFD gestionados.
- Producto: Informe de accesibilidad y capacidad de los canales.
- Producto: Reporte de atención ciudadana (cantidades y tipologías)

##### Evidencias de conocimiento

- Diferencia los conceptos de canal, herramienta y dispositivo de acceso.







#### Competencia (s) Comportamental (es)

##### Orientación al usuario y al ciudadano

Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad. (Decreto 1083, 2015)

##### Capacidad de análisis

Capacidad de comprender una situación y organizar de manera lógica el trabajo, identificando los problemas, reconociendo la información significativa y relevante, de manera sistemática, comparando sus diferentes aspectos y características, estableciendo prioridades de tiempo, relaciones causales y establecer hipótesis. (Equipo Proyecto Competencias, 2016)

Criterios de desempeño general	CRÍTICO	
	SI	NO
✓ Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	x	
Los canales se operan de acuerdo con el proceso de servicio al ciudadano establecido.		
 Sistema de Control Interno (SCI)		x
 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST)		x
 Sistema de Seguridad de la Información (SSI)		x
 Sistema de Gestión Ambiental (SGA)		x
 Sistema de Responsabilidad Social (SRS)		x
 Sistema de Gestión Documental (SGD)		x

Handwritten signature or initials.

Handwritten initials or mark.



Norma: NCLSP.SC.07

Área o proceso transversal: Servicio al Ciudadano

Nombre de la NCL: Ejecutar mecanismos de participación del ciudadano sobre servicios y trámites de acuerdo con sus derechos y la estrategia de servicio.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del sector público colombiano.

Profesional

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Nacional de Planeación

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término	Definición
N/A	N/A

Fecha de aprobación:

Vigencia: Cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación.

## Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

### Servicio al Ciudadano

**ACTIVIDAD CLAVE A:** Promover en el ciudadano el uso de canales de servicio habilitados por la entidad.

#### Criterios de desempeño específicos:

**A1** La funcionalidad de los canales de servicios habilitados se comunica a los ciudadanos de acuerdo con la caracterización.

**A2** Los mecanismos de participación se diseñan teniendo en cuenta la caracterización del ciudadano y del servicio.

**A3** El uso de los canales implementados por la entidad cumplen con la meta de participación ciudadana.

**ACTIVIDAD CLAVE B:** Fomentar el uso de mecanismos de participación del ciudadano.

#### Criterios de desempeño específicos:

**B1** Los espacios de participación se socializan de acuerdo con sus derechos, necesidades y el principio de enfoque diferencial.

**B2** Las herramientas judiciales y administrativas para hacer valer los derechos y deberes de los ciudadanos se informan según la normativa vigente y las responsabilidades de la entidad.

**B3** El plan de participación ciudadana se establece teniendo en cuenta los lineamientos gubernamentales.

**B4** La difusión de los resultados de servicios y trámites se realiza con base en los lineamientos gubernamentales.

MD

JP

## Norma de Competencia Laboral -- Sector Público (NCLSP)

### Servicio al Ciudadano

#### Conocimientos esenciales

1. Procesos y procedimientos de los canales de servicio (A1, A2, A3, B4, ✓)
2. Modelo de servicio de la entidad (A1, A2, A3)
3. Normatividad institucional y gubernamental del servicio (B1, B3, B4)
4. Mecanismos de participación política (B1, B2, B3, B4)
5. Mecanismos para la protección de los derechos de los ciudadanos (B1)
6. Mecanismos de control ciudadano para la vigilancia de la gestión pública (B1, B2, B4)
7. Directivas Presidenciales sobre servicio al ciudadano (B3, B4)
8. Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública (B1, B3, B4, B5)
9. Gobierno en Línea (B1, B3, B4, B5)
10. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (A1, B1, B3, B4, B5)
11. Manual Único de Rendición de Cuentas (A3, B4)

#### Evidencias requeridas

##### Evidencias de desempeño

- Producto: Registro de actividades encaminadas a la promoción de los mecanismos de participación y uso de los canales.
- Producto: Diseño de mecanismos de participación del ciudadano en una entidad determinada.
- Producto: Cumplimiento en la meta de participación ciudadana.





##### Evidencias de conocimiento

- N/A

#### Competencia (s) Comportamental (es)

##### Comunicación Efectiva

Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y ciudadanos, tanto en la expresión escrita, como verbal y gestual. (CLAD, 2015)

Criterios de desempeño general	CRÍTICO	
	SI	NO
✓ <b>Sistema de Gestión de Calidad (SGC)</b>	X	
Los canales de servicio y mecanismos de participación ciudadana se articulan con los procesos de la entidad.		
 <b>Sistema de Control Interno (SCI)</b>		X
 <b>Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST)</b>		X
 <b>Sistema de Seguridad de la Información (SSI)</b>		X
 <b>Sistema de Gestión Ambiental (SGA)</b>		X
 <b>Sistema de Responsabilidad Social (SRS)</b>		X
 <b>Sistema de Gestión Documental (SGD)</b>		X

*Handwritten signature*

*Handwritten initials*

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Servicio al Ciudadano



Norma: NCLSP.SC.08

Área o proceso transversal: Servicio al Ciudadano

Nombre de la NCL: Verificar la funcionalidad del modelo de acceso a servicios, trámites y programas de acuerdo con las metas e indicadores establecidos.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del sector público colombiano.

Directivo, Asesor

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Nacional de Planeación

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término		Definición	
N/A		N/A	

Fecha de aprobación:

Vigencia: Cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación.

JA NCLSP

JP

## Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

### Servicio al Ciudadano

**ACTIVIDAD CLAVE A:** Revisar los métodos de seguimiento.

#### Criterios de desempeño específicos:

- A1** Los métodos de seguimiento corresponden a los establecidos en la entidad.
- A2** La verificación del acceso y utilización de los servicios se realiza con base en los métodos de seguimiento establecidos por la entidad.
- A3** Las variables objeto de medición en el seguimiento se estudian teniendo en cuenta el modelo de servicio de la entidad.
- A4** Los criterios de seguimiento establecidos se verifican teniendo en cuenta los objetivos y acuerdos de servicio.

**ACTIVIDAD CLAVE B:** Analizar los resultados del seguimiento






#### Criterios de desempeño específicos:

- B1** Los resultados del seguimiento cumplen con los estándares y metas establecidas.
- B2** El nivel de efectividad del modelo de servicio en los puntos de contacto se evalúa de acuerdo a los resultados del seguimiento.
- B3** La eficiencia del modelo de acceso se evalúa en concordancia con objetivos institucionales.
- B4** Los resultados de seguimiento se presentan teniendo en cuenta las técnicas estadísticas y estructura definida.
- B5** Las acciones de mejora se proponen de acuerdo con los resultados del seguimiento realizado.

## Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

### Servicio al Ciudadano

Conocimientos esenciales	
<ol style="list-style-type: none"> <li>Métodos de seguimiento y evaluación (A1, A2, A3, A4, B5, ✓)</li> <li>Modelo de servicio de la entidad (B1, B2, B5)</li> <li>Marco Estratégico de la Entidad (B3)</li> <li>Marco Normativo de Servicio al Ciudadano (A4)</li> <li>Estadística descriptiva (A3, B4)</li> <li>Sistema de información del modelo de Servicio al Ciudadano de la entidad (A2, A3, A4, B1, B2)</li> </ol>	
Evidencias requeridas	
Evidencias de desempeño	Evidencias de conocimiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>Producto: Informe de seguimiento al modelo de acceso a servicios, trámites y programas.</li> <li>Producto: Propuestas de mejoramiento para el servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>
Competencia (s) Comportamental (es)	
<b>Capacidad de análisis</b>	Capacidad de comprender una situación y organizar de manera lógica el trabajo, identificando los problemas, reconociendo la información significativa y relevante, de manera sistemática, comparando sus diferentes aspectos y características, estableciendo prioridades de tiempo, relaciones causales y establecer hipótesis. (Equipo Proyecto Competencias, 2016)

Criterios de desempeño general	CRÍTICO	
	SI	NO
✓ <b>Sistema de Gestión de Calidad (SGC)</b>	x	
Los métodos y documentos del seguimiento cumplen con los lineamientos establecidos en el sistema de gestión de calidad de la entidad.		
 <b>Sistema de Control Interno (SCI)</b>	x	
 <b>Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST)</b>		x
 <b>Sistema de Seguridad de la Información (SSI)</b>		x
 <b>Sistema de Gestión Ambiental (SGA)</b>		x
 <b>Sistema de Responsabilidad Social (SRS)</b>		x
 <b>Sistema de Gestión Documental (SGD)</b>		x



Norma: NCLSP.SC.09

Área o proceso transversal: Servicio al Ciudadano

Nombre de la NCL: Medir la percepción de la calidad del servicio y trámites de acuerdo con la estrategia de servicio y lineamientos gubernamentales.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del sector público colombiano.

Profesional

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Nacional de Planeación

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término	Definición
N/A	N/A

Fecha de aprobación:

Vigencia: Cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación.



## Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

### Servicio al Ciudadano

**ACTIVIDAD CLAVE A:** Implementar los mecanismos de medición de servicios y trámites.

#### Crterios de desempeño específicos:

- A1** Las variables y factores asociados a la percepción del servicio se identifican de acuerdo con la naturaleza del servicio de la entidad.
- A2** Las escalas de medición de la percepción de la calidad del servicio están conforme a las variables y factores definidos.
- A3** La recolección de los datos cumple con los criterios estadísticos definidos en la metodología de medición.
- A4** El instrumento se estructura teniendo en cuenta los objetivos del servicio.

**ACTIVIDAD CLAVE B:** Identificar las oportunidades de mejora en los servicios y trámites.








#### Crterios de desempeño específicos:

- B1** Las acciones de mejora se incorporan teniendo en cuenta los métodos de priorización definidos en la entidad.
- B2** Los puntos críticos del modelo de servicio al ciudadano se determinan según los estándares de servicio definidos por la entidad.
- B3** El informe de percepción de la calidad se realiza conforme con los lineamientos establecidos por la entidad.

## Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

### Servicio al Ciudadano

Conocimientos esenciales	
1. Estadística descriptiva (A1, A2, A4, ✓ 1)	
2. Metodología de mejora (A3, B1, ✓ 2)	
3. Modelo de percepción de la calidad (B1, B2, B3, ✓ 1, ✓ 2)	
4. Modelo de servicio de la entidad (A1, A2, A3, A4, B1, B2)	
5. Mecanismos de medición (A1, A2, B2)	
Evidencias requeridas	
Evidencias de desempeño	Evidencias de conocimiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>Producto: Instrumento de medición</li> <li>Producto: Oportunidades de mejora identificadas y priorizadas.</li> <li>Producto: Informe de la percepción de la calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario sobre modelos de la percepción del servicio.</li> </ul>
Competencia (s) Comportamental (es)	
<b>Capacidad de análisis</b>	Capacidad de comprender una situación y organizar de manera lógica el trabajo, identificando los problemas, reconociendo la información significativa y relevante, de manera sistemática, comparando sus diferentes aspectos y características, estableciendo prioridades de tiempo, relaciones causales y establecer hipótesis. (Equipo Proyecto Competencias, 2016)

Criterios de desempeño general	CRÍTICO	
	SI	NO
 <b>Sistema de Gestión de Calidad (SGC)</b>	x	
1. Los instrumentos de la medición de la percepción se ajustan a los lineamientos establecidos en el SGC de la entidad. 2. Las oportunidades de mejora cumplen con los lineamientos establecidos en el SGC de la entidad.		
 <b>Sistema de Control Interno (SCI)</b>		x
 <b>Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST)</b>		x
 <b>Sistema de Seguridad de la Información (SSI)</b>		x
 <b>Sistema de Gestión Ambiental (SGA)</b>		x
 <b>Sistema de Responsabilidad Social (SRS)</b>		x
 <b>Sistema de Gestión Documental (SGD)</b>		x

MDG

JP

## Normas de competencias-Nivel de empleo público. Área o proceso Servicio al Ciudadano

Norma de competencia laboral		Nivel de empleo				
Código	Norma	Directivo	Asesor	Profesional	Técnico	Asistencial
NCLSP.SC.01	Caracterizar el ciudadano y servicio en concordancia con la normatividad y metodologías establecidas.			X		
NCLSP.SC.02	Diseñar la prestación del servicio y trámites de acuerdo con las políticas gubernamentales y caracterización.	X	X			
NCLSP.SC.03	Determinar mecanismos de acceso a servicios, trámites y programas conforme con criterios de accesibilidad y enfoque diferencial.	X	X			
NCLSP.SC.04	Articular procesos internos y externos con instituciones del Estado de acuerdo con la estrategia de servicio y lineamientos gubernamentales.	X	X			
NCLSP.SC.05	Facilitar el acceso del ciudadano a la entidad de acuerdo con sus necesidades, sus derechos y deberes y los procedimientos internos establecidos.			X	X	X
NCLSP.SC.06	Administrar los canales de servicio según la normativa vigente y la competencia de la Entidad.	X	X	X		
NCLSP.SC.07	Ejecutar mecanismos de participación del ciudadano sobre servicios y trámites de acuerdo con sus derechos y la estrategia de servicio.			X		
NCLSP.SC.08	Verificar la funcionalidad del modelo de acceso a servicios, trámites y programas de acuerdo con las metas e indicadores establecidos.	X	X			
NCLSP.SC.09	Medir la percepción de la calidad del servicio y trámites de acuerdo con la estrategia de servicio y lineamientos gubernamentales.			X		

*[Handwritten signature]*

*MPA*