



FUNCIÓN PÚBLICA
SEPTIEMBRE DE 2021

Lineamientos para publicar información en el Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía de las sedes electrónicas

VERSIÓN 1

Nerio José Alvis Barranco

Director

Daniel Araujo Campo

Subdirector

Juliana Valencia Andrade

Secretaria General

Guiomar Adriana Vargas Tamayo

Directora de Participación, Transparencia y
Servicio al Ciudadano

María Magdalena Forero Moreno

Directora de Gestión del Conocimiento

Hugo Armando Pérez Ballesteros

Director de Desarrollo Organizacional

María del Pilar García González

Directora de Gestión y Desempeño
Institucional

Francisco Camargo Salas

Director de Empleo Público

Armando López Cortés

Director Jurídico

Luz Stella Patiño Jurado

Jefe de Oficina de Control Interno

Diana María Bohórquez Losada

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Carlos Andrés Guzmán Rodríguez

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Édgar Alexander Prieto Muñoz

Jefe Oficina de Tecnología de la
Información y las Comunicaciones

Elaborado por:

Leonardo Sánchez Acuña

Grupo de Análisis y Políticas

Dirección de Participación, Transparencia y
Servicio al Ciudadano

Con la colaboración de:

Elsa Yanuba Quiñones Serrano

Coordinadora de Grupo de Análisis y
Políticas

Máryuri Castaño Canoas

Grupo de Análisis y Política

Dirección de Participación, Transparencia y
Servicio al Ciudadano

Revisión de forma y corrección de estilo

Carolina Mogollón Delgado

Diagramación y diseño

Susana Bonilla Guzmán

Oficina Asesora de Comunicaciones

**Departamento Administrativo de la
Función Pública**

Carrera 6 n.º 12-62, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: 739 5656 / 86 - Fax: 739 5657

Web: www.funcionpublica.gov.co

eva@funcionpublica.gov.co

Línea gratuita de atención al usuario:

018000 917770

Bogotá, D.C., Colombia, septiembre 28 de 2021

Tabla de contenido

PRESENTACIÓN	5
OBJETIVOS DE LOS LINEAMIENTOS	6
1. ¿QUIÉNES ESTÁN OBLIGADOS A IMPLEMENTAR LOS LINEAMIENTOS DEL <i>MENÚ ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA?</i>	6
2. ¿CÓMO SE PREPARAN LOS CONTENIDOS DEL <i>MENÚ ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA?</i>	6
3. ¿CUÁL DEBE SER LA ESTRUCTURA Y QUÉ DEBE CONTENER EL <i>MENÚ ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA?</i>	12
3.1. PRESENTACIÓN GENERAL DEL <i>MENÚ</i>	13
3.2. OFERTA INSTITUCIONAL	16
3.3. CANALES DE ATENCIÓN Y PIDA UNA CITA	21
3.4. PQRS	23
4. ¿CÓMO ACTUALIZAR LOS CONTENIDOS DEL <i>MENÚ ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA?</i>	27
PRINCIPALES RECURSOS DE APOYO E INSUMOS	29
DEFINICIONES IMPORTANTES	31

Tabla de ilustraciones

<i>Ilustración 1: Estructura y secciones del menú Atención y Servicios a la Ciudadanía</i>	12
<i>Ilustración 2: Presentación general del Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía</i>	15
<i>Ilustración 3: Diseño de acceso a contenidos específicos</i>	15
<i>Ilustración 4: Organización de trámites por categorías</i>	18
<i>Ilustración 5: Servicios en línea organizados alfabéticamente</i>	19
<i>Ilustración 6: Clasificación de trámites Secretaría Distrital de Salud de Bogotá</i>	20
<i>Ilustración 7: Disposición de información sobre ventanilla única</i>	20
<i>Ilustración 8: Información sobre canales PQRS</i>	23
<i>Ilustración 9: Información PQRS</i>	25
<i>Ilustración 10: Definiciones y formulario PQRS integrado</i>	26
<i>Ilustración 11: Definiciones, respuestas e informes PQRS</i>	26
<i>Ilustración 12: Preguntas Frecuentes con buscador y organizadas por temas</i>	27

Presentación

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), como líder de la política de servicio al ciudadano y uno de los líderes de la política de transparencia y acceso a la información pública, presenta los *Lineamientos para publicar información en el Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía de las sedes electrónicas*, en el cual se establece el contenido que se debe publicar en el menú principal de los portales web de las entidades y demás sujetos obligados, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) «*por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos*».

El *Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía* tiene como propósito facilitar a la ciudadanía y grupos de valor el acceso a la información y contenidos relacionados con: «la gestión de trámites y otros procedimientos administrativos, las consultas de acceso a información pública, acceso a las ventanillas únicas asociadas a la sede electrónica de la entidad, la información de contacto y el formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)», de conformidad con lo establecido en el *Anexo No. 2 - Estándares de publicación y divulgación de información*, numeral 2.4.3 de la Resolución 1519 de 2020.

Objetivos de los lineamientos

- Establecer directrices para la publicación de información en el *Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía* de las sedes electrónicas con el fin de que las entidades y demás sujetos obligados definan y dispongan los contenidos e información que deben publicar, en cumplimiento de las disposiciones sobre sedes electrónicas y Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO.
- Facilitar el relacionamiento del Estado con la ciudadanía para el efectivo ejercicio de sus derechos o el cumplimiento de sus obligaciones a través de trámites, otros procedimientos administrativos (OPA)- y consultas de acceso a información pública, en los términos dictados por las disposiciones legales vigentes.
- Orientar la publicación de contenidos e información que permitan presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información pública y denuncias (PQRSD) de forma sencilla a través de las sedes electrónicas de las entidades y mantener actualizados a la ciudadanía y grupos de valor sobre los canales dispuestos por las entidades para su interacción, horarios de atención, ampliación y modificación de cobertura de canales de atención (presencial, telefónico y virtual, entre otros).

1. ¿Quiénes están obligados a implementar los lineamientos del *Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía*?

Según lo establecido en la [Resolución 1519 de 2020](#), los sujetos obligados a implementar los *Lineamientos para publicar información en el Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía de las sedes electrónicas* son los señalados en el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el Decreto 1494 de 2015.

2. ¿Cómo se preparan los contenidos del *Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía*?

Las entidades y demás sujetos obligados deberán diseñar y preparar las indicaciones, documentos y herramientas necesarios para brindar a la ciudadanía la información clara, precisa, útil y suficiente que facilite en el *Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía* su relacionamiento con la entidad para el efectivo ejercicio de sus derechos o el cumplimiento de sus obligaciones.

Para ello, deberá adelantar las siguientes acciones:

- Armonice la publicación de sus contenidos con las resoluciones 1519 y 2893 de 2020 del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y sus respectivos anexos¹.
- Identifique los responsables institucionales de la información sobre trámites, OPA, consultas de acceso a información asociadas a trámites, ventanillas únicas (cuando aplique), canales de atención y del aplicativo de recepción de peticiones y solicitudes de acceso a la información pública.
- Verifique que todos los contenidos (información, trámites, OPA, consultas de información, informes, documentos digitales, reportes y otros relativos al Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía) estén disponibles en el *Menú de Transparencia y acceso a la información pública*² y defina, igualmente, cómo redireccionar a estos contenidos desde el *Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía*, evitando así duplicar la información y documentos dispuestos en su sede electrónica.
- Actualice en los aplicativos, sistemas y enlaces relacionados (SUIT, GOV.CO, Ventanillas únicas, portales unificados y formulario PQRSD, entre otros), y generar mecanismos o procedimientos internos para que su revisión y actualización sean recurrentes, reflejando información actualizada y pertinente en este menú.

Por ejemplo, confirme que el portafolio de trámites, OPA y consultas de acceso a información está completo, actualizado y registrado en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

- Identifique la información de interés de los grupos de valor y los posibles ajustes que deben hacerse a los contenidos que se publicarán en el *Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía*, en especial los referentes a trámites, OPA y consultas de acceso a información pública, para que se puedan sintetizar y presentar en lenguaje claro³, utilizando formatos más comprensibles y sencillos para la ciudadanía (infografías, animaciones, ilustraciones y otros), obedeciendo a los criterios de accesibilidad y enfoque diferencial identificados en la caracterización de grupos de valor de la entidad.
- Evalúe la posibilidad de hacer convenios con el Centro de Relevó⁴ e implementar, de acuerdo con sus capacidades, las herramientas gratuitas de accesibilidad que ofrece MinTIC⁵ y otras

¹ Consulte en detalle el anexo 2 de la [Resolución 1519 de 2020](#), y los anexos 1, 3, 3.1, 5 y 5.1 de la [Resolución 2893 de 2020](#).

² Consulte en detalle los numerales 2.4.1. *Criterios generales de publicación de información pública* y 2.4.2. *Menú de Transparencia y acceso a la información pública* del Anexo 2 de la Resolución No. 1519 de 2020.

³ La *International Plain Language Federation* establece que «Un comunicado está escrito en lenguaje claro si su redacción, su estructura y su diseño son tan transparentes que los lectores a los que se dirige pueden encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y usar esa información». Consulte en detalle en www.iplfederation.org/

⁴ El Centro de relevos es un servicio gratuito que permite a las personas sordas comunicarse con cualquier persona oyente en todo el país. Consulte en detalle www.centroderelievo.gov.co.

⁵ Algunas de estas herramientas son: códigos para los *software* lectores de pantalla y funcionalidades que ayudan a brindar acceso autónomo e independiente a los contenidos a la población con discapacidad, tales como: aumento o disminución

instituciones públicas de apoyo (INCI e INSOR, entre otras), procurando incorporar los ajustes razonables⁶ que se consideren necesarios con el fin de fomentar una comunicación fácil y efectiva con las personas con discapacidad.

- Organice todos sus trámites, OPA y consultas de acceso a información pública registrados en el SUIT desde el más solicitado hasta el menos recurrente y clasifíquelos según el esquema más acorde con su oferta institucional (tipo de derecho que garantizan, población objetivo, temática, etc.), asegurando la mayor claridad, facilidad y utilidad posibles para que los grupos de valor identificados en la caracterización ciudadana accedan a esta información.
- Verifique si tiene trámites, OPA o consultas de acceso a información pública dentro de alguna(s) ventanilla(s) única(s)⁷ y si se han integrado las ventanillas únicas digitales de las que hace parte activa la entidad a GOV.CO en la forma descrita por el *Anexo 3. Guía técnica de integración de ventanillas únicas digitales al portal único del Estado colombiano – gov.co* de la Resolución 2893 de 2020.
- Identifique todos los canales oficiales dispuestos por la entidad para la recepción de PQRSD⁸ (ventanillas de servicio a la ciudadanía, formulario electrónico, línea telefónica, redes sociales, etc.), su tipo de acceso (presencial, virtual, telefónico) y la información necesaria para hacer uso de cada canal como: enlaces, direcciones, teléfonos, horarios de atención y cualquier otra que sea de utilidad para que los ciudadanos puedan interponer de forma efectiva sus PQRSD.

Confirme que los diversos canales digitales oficiales dispuestos por la entidad estén integrados a la sede electrónica.

- Verifique que la entidad cuenta con los reglamentos, protocolos, procedimientos o manuales de funciones necesarios para administrar el formulario PQRSD y responder las PQRSD radicadas, garantizando el buen funcionamiento de los servicios a su cargo⁹.
- Diseñe, implemente y ajuste la plataforma de consulta y seguimiento de las PQRSD radicadas, teniendo en cuenta aquellas radicadas de forma anónima, y asegúrese de que funciona de manera adecuada.
- Analice e identifique las estadísticas e información sobre las peticiones recibidas y cree una batería de respuestas a las preguntas más frecuentes, garantizando el lenguaje claro, de forma

del texto, fuente para disléxicos, alto contraste de la pantalla, escala de grises, servicio multilingüe y contraste negativo, entre otras.

⁶ Los Ajustes Razonables son todas las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. 2006. Art. 2).

⁷ [Decreto 2106 de 2019](#) - Decreto Antitrámites.

⁸ Consulte en detalle la [Sentencia T-230/20](#) de la Corte Constitucional.

⁹ Consulte detalladamente el numeral 19 del artículo 34 de la [Ley 734 de 2002](#) - Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

que, bajo el principio de transparencia activa, los ciudadanos puedan obtener información inmediata sobre sus inquietudes más recurrentes.

La entidad podrá incluir esta información en el chat virtual, si cuenta con esta herramienta.

- Diseñe e implemente, o ajuste, el instrumento, mecanismo o procedimiento para la solicitud y agendamiento de citas presenciales («Pida una cita»), y asegúrese de que funciona adecuadamente.
- Identifique la posibilidad de hacer alianzas con otras entidades o con el sector privado para ampliar la cobertura de sus canales e, incluso, para que sean intermediarios para recibir solicitudes¹⁰. Una vez efectuada una alianza específica, identifique sus principales características, las ventajas que brinda a la ciudadanía o el grupo de valor específico y los requisitos o requerimientos para acceder a los servicios acordados, e incorpórelos en la sección *Canales de atención y «pida una cita»* de este menú, previa disposición en el *Menú Transparencia y acceso a la información pública*.
- Identifique los recursos técnicos y tecnológicos con que cuenta la entidad para la implementación de los presentes lineamientos.

¹⁰ Algunas buenas experiencias en este aspecto son la alianza establecida entre el Distrito y algunos supermercados y farmacias para recibir denuncias de violencia intrafamiliar; o la alianza entre las entidades territoriales para recibir las solicitudes dirigidas a las entidades nacionales, facilitando al ciudadano el acercamiento al orden central sin tener que desplazarse a otro municipio o a la capital del país.

LISTA DE VERIFICACIÓN

Durante la construcción de contenidos del *Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía*, verifique que estos respondan a las necesidades, características y expectativas ciudadanas. Recuerde ‘ponerse en los zapatos’ de quienes consultan este Menú.

Para ello, le invitamos a responder SÍ o NO a las siguientes preguntas:

¿Conozco a mis grupos de valor? ¿Sé qué información requieren?	
¿Publico en el Menú contenidos con base en la caracterización ciudadana realizada por mi entidad, con criterios de lenguaje claro, calidad, disponibilidad, usabilidad, accesibilidad, seguridad, neutralidad y calidez?	
¿Los contenidos del Menú de mi entidad son fáciles de encontrar, comprender y usar por parte de los grupos de valor?	
¿Los contenidos del Menú de mi entidad son oportunos y accesibles de acuerdo con las características y necesidades actuales de la ciudadanía?	
¿He simplificado o transformado la presentación de los contenidos en la sede electrónica para que sean más simples y efectivos?	
¿Cuento con los mecanismos para garantizar la accesibilidad web de los contenidos del Menú para la interacción con los ciudadanos en condición de discapacidad?	
¿Efectúo modificaciones o actualizaciones en la sede electrónica para disminuir los desplazamientos de los ciudadanos o la presencialidad para la atención de sus requerimientos?	
¿Actualizo periódicamente los contenidos para que respondan efectivamente a las necesidades y expectativas de los grupos de valor de la entidad?	
¿Realizo seguimiento a los contenidos del Menú para verificar que su consulta sea intuitiva y que la información esté actualizada y en lenguaje claro?	
De acuerdo con los recursos disponibles y la pertinencia para los grupos de valor, ¿puedo hacer e implementar desarrollos adicionales para facilitar al usuario el acceso a la oferta institucional de la entidad?	

IMPORTANTE

- Aunque todos los sujetos obligados deberán diseñar e implementar el *Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía* cada entidad deberá identificar cuáles contenidos (trámites, consultas de acceso a información pública, ventanillas únicas u otros) les son vinculantes para atender la Resolución 1519 de 2020 y cuáles no.
- Todos los canales electrónicos o digitales utilizados por los sujetos obligados, en la medida en que traten datos personales, deben cumplir con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto reglamentario 1377 de 2013.

RECUERDE QUE...

Como base para diseñar e implementar el *Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía*, en términos de contenido compartido, integración, diseño gráfico, y demás elementos relacionados, debe tener en cuenta las siguientes disposiciones normativas:

Disposición normativa	Descripción	Enlace
Directiva Presidencial 02 de 2019	Simplificación de la interacción digital entre los ciudadanos y el estado.	http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocumento.asp?ruta=DirectivasP/30036383
Directiva Presidencial 03 de 2019	Lineamientos para la definición de la estrategia institucional de comunicaciones, objetivos y contenidos de las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional.	http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocumento.asp?ruta=DirectivasP/30036385
Resolución 1519 de 2020 y sus anexos	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.	https://normograma.mintic.gov.co/mintic/docs/resolucion_mintic_1519_2020.htm
Resolución 2893 de 2020 y sus anexos	Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPA, y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado colombiano, y se dictan otras disposiciones.	https://normograma.mintic.gov.co/mintic/docs/resolucion_mintic_2893_2020.htm

3. ¿Cuál debe ser la estructura y qué debe contener el *Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía*?

El *Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía* es una de las secciones mínimas obligatorias que debe estar alojada en el encabezado principal del sitio web. En este sentido, las entidades y demás sujetos obligados deben publicar sus contenidos **de acuerdo con la siguiente estructura**, conformada por **tres secciones**, así:

1. Oferta institucional
2. Canales de atención y «pida una cita»
3. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de información pública y Denuncias (PQRSD)

El siguiente ejemplo presenta en el encabezado del sitio web o sede electrónica el *Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía*, uno de los tres menús mínimos obligatorios (Transparencia y acceso a la información, Atención y servicios a la ciudadanía y Participa) descritos en la Resolución 1519 de 2020:

Ilustración 1: Estructura y secciones del menú Atención y Servicios a la Ciudadanía



» Inicio » **Atención y servicios a la ciudadanía**



Oferta institucional



Canales de atención y «pida una cita»



PQRSD

Fuente: Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano (DPTSC) de Función Pública, 2021.

Igualmente, como acciones transversales para todas las secciones de este menú:

- Asegúrese de que toda la información, contenidos, estructura y diseño, así como su implementación y publicación, estén dispuestos en lenguaje claro y centrados en el ciudadano, respondiendo a los criterios de enfoque diferencial y de accesibilidad requeridos por los grupos de valor identificados en la caracterización ciudadana de la entidad.
- Priorice la información y contenidos más relevantes y que generen valor para sus grupos de valor, de forma que encuentren, comprendan y usen fácilmente la información de su interés.
- Vele porque el usuario tenga en la pantalla la información requerida de la manera más completa y clara, con el menor desplazamiento de pantalla (*scroll*) posible y una disminución significativa en la cantidad de posibles redireccionamientos.
- Informe con claridad la manera en que las personas con discapacidad puedan acceder a las herramientas o hacer uso de las funcionalidades dispuestas en la sede electrónica para ayudar a brindarles acceso autónomo e independiente a los contenidos.
- Informe a sus usuarios y grupos de valor la fecha de actualización de cada sección.

3.1. Presentación general del *Menú*

Los contenidos generales del *Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía* deben informar a los grupos de valor de la entidad cuáles son las secciones que lo componen, qué información, documentos y herramientas encontrarán en cada una de ellas, y los elementos más importantes en su interacción con la entidad.

En el encabezado del *Menú Atención y servicios a la ciudadanía*, los sujetos obligados deben publicar los contenidos e información que se detallan a continuación:

- Enlace al Protocolo de Atención al Ciudadano de la entidad, ubicado en el *Menú de Transparencia y acceso a la información*, el cual debe contener información sobre su objetivo, atributos, derechos y deberes de los ciudadanos, glosario, canales dispuestos por la entidad para la atención al ciudadano, con sus correspondientes horarios y mecanismos de acceso, y las orientaciones específicas para la atención en cada uno de ellos, especificando aquellas referentes al uso de lenguaje claro, de enfoque diferencial y de atención prioritaria, así como las demás indicaciones e información que se consideren necesarias.
- Enlace a la Carta de Trato Digno¹¹, ubicada en el *Menú de Transparencia y acceso a la información*.

¹¹ De conformidad con lo establecido en la [Ley 1437 de 2011](#). Para su diseño y/o adecuación, consulte en detalle la Guía de diseño para carta del trato digno en https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/34345718 e incluya orientaciones para la atención de grupos étnicos, personas con discapacidad y otros grupos poblacionales.

- Enlace al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) ubicado en el *Menú de Transparencia y acceso a la información*, indicando la ubicación de la estrategia vigente para atención a la ciudadanía y la estrategia de racionalización de trámites de la entidad.
- Enlace a los informes de la oficina de Control Interno de la entidad, o quien haga sus veces, sobre el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), ubicados en el *Menú de Transparencia y acceso a la información*, para que los ciudadanos y grupos de valor conozcan y hagan seguimiento a las estrategias de atención a la ciudadanía y de racionalización de trámites.
- Enlace a los informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos¹², ubicados en el *Menú de Transparencia y acceso a la información pública*.
- Enlace a la encuesta de percepción ciudadana, así como a sus resultados e informes, con sus respectivos objetivos e instructivos, ubicados en el *Menú de Transparencia y acceso a la información*, para facilitar a los grupos de valor su respuesta y consulta.
- La entidad también podrá utilizar la herramienta de evaluación de la experiencia ciudadana frente al servicio dispuesta por Función Pública para evaluar la calidad del servicio una vez finalizado un trámite, OPA, consulta de acceso a la información o experiencia de participación o rendición de cuentas.
- Enlace a los resultados del ejercicio de caracterización ciudadana más reciente, ubicado en el *Menú de Transparencia y acceso a la información*, con una descripción general, sus objetivos, los pasos seguidos para la gestión de la información y los resultados obtenidos.
- Mensaje de prevención contra tramitadores externos, que incluya líneas de denuncia y mensajes para su identificación.

Como recomendación, de manera voluntaria, pueden adicionar otros elementos como: Chat virtual automatizado o con asistencia humana, documentos tipo «ABC» que guíen con facilidad a la ciudadanía sobre la oferta institucional, acciones exitosas que ha implementado para la mejora de la atención al ciudadano, glosario, u otros similares.

Igualmente, para facilitar al usuario y grupos de valor el acceso a diferentes instrumentos, herramientas y enlaces de interés en temas de atención y servicio a la ciudadanía, pueden crear y publicar una «Caja de herramientas» que contenga los enlaces al *Menú Transparencia y acceso a la información pública* donde están la sección de Datos Abiertos, los estudios e investigaciones que la entidad haya hecho para mejorar el servicio y los informes sobre otras investigaciones relacionadas, así como enlaces a la oferta pública dispuesta por otras entidades u organismos (como la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP, por ejemplo) que esté relacionada con la oferta institucional de la entidad, y cualquier otro elemento similar.

¹² Consulte en detalle el numeral 4.10 de la estructura de contenidos establecida en el numeral 2.4.2 del Anexo 2: *Estándares de publicación y divulgación de información* de la [Resolución 1519 de 2020](#).

Experiencias para inspirarnos

Algunas experiencias significativas que pueden consultarse para inspirar el diseño del *Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía* son:

El Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) en su menú *Servicio al Ciudadano* presenta los contenidos dispuestos en esta sección y sitúa en el costado izquierdo los enlaces a elementos principales como Carta de trato digno, caracterización de usuarios, calendario de actividades y preguntas frecuentes, entre otros:

Ilustración 2: Presentación general del Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía



Fuente: SENA, junio de 2021. En <https://sena.edu.co/es-co/ciudadano/Paginas/default.aspx>

La **SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD DE BOGOTÁ**, por su parte, dispone en una ubicación destacada una barra de íconos, con textos indicativos en un tamaño adecuado para la ciudadanía, que está visible de forma permanente en las diferentes secciones del menú:

Ilustración 3: Diseño de acceso a contenidos específicos



Fuente: Secretaría Distrital de Salud, junio de 2021. En www.saludcapital.gov.co/Paginas2/Tramitesyservicios.aspx

3.2. Oferta institucional

Los contenidos sobre la *oferta institucional* en el *Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía* deben dar claridad a los ciudadanos y grupos de valor sobre cuáles son los trámites, Otros Procedimientos Administrativos (OPA) y consultas de acceso a información pública que ofrece la entidad, o las ventanillas únicas de las cuales hace parte, así como qué derechos garantizan y qué obligaciones permiten cumplir, y los medios y requisitos para acceder a ellos.

Para ello, los sujetos obligados deben publicar los contenidos que se detallan a continuación:

- Todos los trámites, OPA y consultas de acceso a información pública que ofrece la entidad con base en la clasificación, organización y diseño gráfico definidos y preparados previamente, priorizando los más demandados o recurrentes, cada uno con el respectivo enlace a su información en el *Menú de Transparencia y Acceso a la información pública*¹³.
- Descripción de cada trámite, OPA y consulta de acceso a información pública a partir de su respectiva Ficha informativa en el SUI, la cual debe permanecer actualizada y contener mínimamente: normativa que respalda su creación y modificación, proceso, costos y formatos o formularios, según los requisitos descritos en el Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 y en los anexos 1 y 5 de la Resolución 2893 de 2020, y en armonía con los formatos y hoja de vida definidos para SUI y GOV.CO. Esta descripción puede complementarse con los datos y criterios

¹³ Consulte en detalle el numeral 2.4.2 del Anexo 2: *Estándares de publicación y divulgación de información* de la [Resolución 1519 de 2020](#).

Para las Consultas de acceso a información pública, verifique el documento de *Lineamientos y orientaciones para la disposición de consultas de acceso a información pública* 2021 de Función Pública.

Para ventanillas únicas, consulte el Anexo 3. *Guía técnica de integración de ventanillas únicas digitales al portal único del Estado colombiano – gov.co* de la [Resolución 2893 de 2020](#).

que la entidad considere necesarios para brindar a sus grupos de valor la información que requieren.

Recuerde que el Sistema Único de Información de Trámites – **SUIT es la fuente obligatoria y principal de la información** sobre trámites, OPA y consultas de acceso a información pública que se debe replicar en GOV.CO y en las sedes electrónicas.

- Un botón de búsqueda con filtros que faciliten a los usuarios el acceso al contenido requerido, si el número total de trámites, OPA y consultas de acceso a la información que ofrece la entidad lo amerita

La clasificación de los trámites y OPA se puede presentar mediante recuadros, desplegables tipo acordeón u otro estilo de diseño que permita diferenciar cada elemento y acceder de forma rápida a sus contenidos, sin reñir con las disposiciones de los anexos 1, 5 y 5.1 de la Resolución 2893 de 2020.

- Respecto de cada una de las ventanillas únicas de las que hace parte activa la entidad, publique la siguiente información:
 - Nombre de la ventanilla única.
 - Propósito u objetivo.
 - Público al que está dirigida.
 - Descripción de la oferta de servicios de la ventanilla única, especificando aquellas relacionadas con su entidad.
 - Entidad responsable y entidades participantes.
 - Tipo de acceso a la respectiva ventanilla única (digital o presencial).
 - Para el acceso a las Ventanillas Únicas Digitales se debe publicar adicionalmente: enlace al sitio web de la Ventanilla Única Digital, datos de contacto de la Ventanilla Única Digital (línea gratuita o línea de servicio a la ciudadanía/usuario de la Ventanilla Única Digital, correo institucional para la atención al público, redes sociales, etc.), y demás indicaciones que estime pertinentes para sus usuarios¹⁴.
 - Para el acceso a las Ventanillas Únicas Presenciales se debe publicar adicionalmente: datos de contacto de la Ventanilla Única Presencial (teléfono conmutador, línea gratuita o línea de servicio a la ciudadanía/usuario de la Ventanilla Única Presencial, línea anticorrupción, correo institucional para la atención al público, redes sociales, etc.), el listado completo de sedes, con sus respectivas direcciones, teléfonos y correos electrónicos, estableciendo claramente los horarios de atención y demás indicaciones que estime pertinentes para sus usuarios.

¹⁴ Consulte en detalle los numerales 5.1. Redireccionamiento y 5.2. Infraestructura para la redirección del Anexo 3. *Guía técnica de integración de ventanillas únicas digitales al portal único del Estado colombiano – gov.co* de la Resolución de MinTIC No. 2893 de 2020.

Todas las líneas telefónicas deberán incluir el prefijo del país +57 y el número significativo nacional (indicativo nacional), excepto en las líneas gratuitas 01 8000 y 01 9000, correspondiente al nuevo esquema de marcación única nacional determinado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones¹⁵.

IMPORTANTE

En esta sección la ciudadanía debe poder informarse sobre los trámites, OPA y consultas de acceso a información pública que ofrece la entidad y sobre las ventanillas únicas de las que hace parte activa sin tener que ingresar o ser redirigido a otros portales, por lo cual sus contenidos deben ser claros y dinámicos, utilizando la información obligatoria establecida en SUIT y registrada en GOV.CO, sin repetirla en su totalidad.

RECUERDE QUE...

- El diseño de la sección de *oferta institucional* debe armonizarse con las disposiciones sobre organización y presentación de la información en la sede electrónica de la entidad, de acuerdo con lo señalado en el Anexo 5: *Guía Técnica de Integración de Trámites, OPAs y Servicios de Consulta de Acceso a Información Pública, al Portal único del Estado Colombiano GOV.CO* y el Anexo 5.1: *Diseño de Trámites, OPAs y Consultas de Acceso Información Pública* de la Resolución 2893 de 2020.

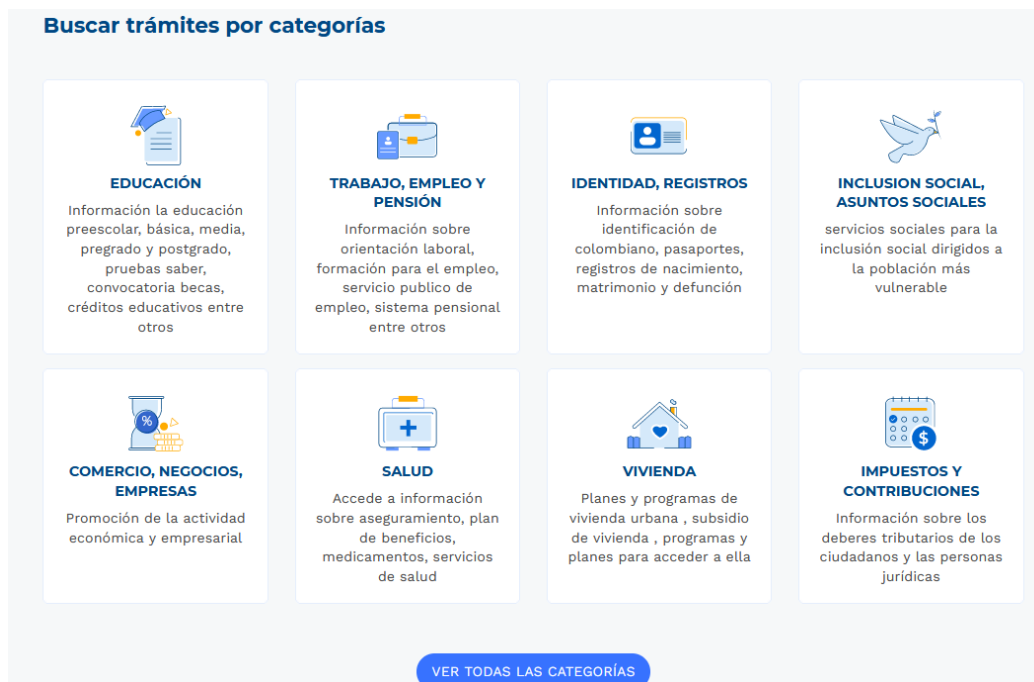
Experiencias para inspirarnos

Algunas experiencias significativas por consultar para inspirar el diseño de la oferta institucional dentro del *Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía* son:

El portal **GOV.CO**, que centraliza todos los trámites de las diferentes entidades, los organiza por categorías y presenta su información básica:

Ilustración 4: Organización de trámites por categorías

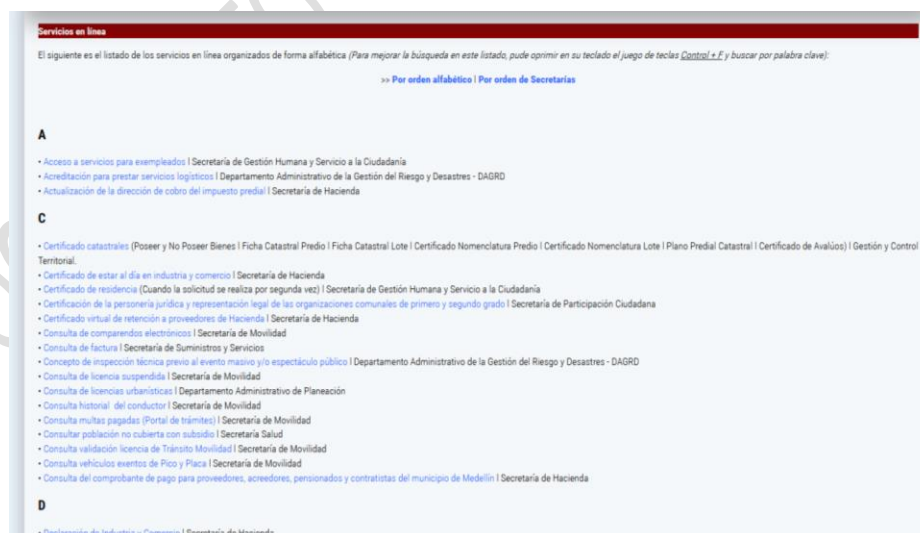
¹⁵ Para mayor información, consulte en www.crcom.gov.co o en www.cambiala.gov.co.



Fuente: GOV.CO, junio de 2021. En <https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/>

La **ALCALDÍA DE MEDELLÍN** dispuso sus servicios en línea organizados alfabéticamente y por secretarías:

Ilustración 5: Servicios en línea organizados alfabéticamente



Fuente: Alcaldía de Medellín, junio de 2021. En

<https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=navurl://d6a716b127e5d19177b1413bd803e3d9>

Por su parte, la **SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD DE BOGOTÁ** dispone sus trámites a partir de una clasificación temática y de canal de atención (en línea y parcialmente en línea), con íconos y textos indicativos en un buen tamaño:

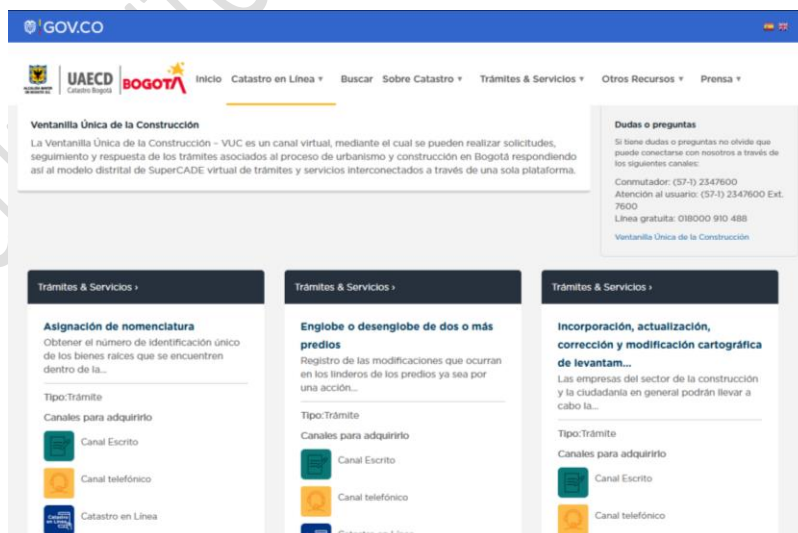
Ilustración 6: Clasificación de trámites Secretaría Distrital de Salud de Bogotá



Fuente: Secretaría Distrital de Salud, junio de 2021. En www.saludcapital.gov.co/Paginas2/Tramitesyservicios.aspx

Respecto de las ventanillas únicas, la sede electrónica de **CATASTRO BOGOTÁ** brinda a sus usuarios la información básica sobre la Ventanilla Única de la Construcción – VUC y sus trámites antes de remitirlo al sitio web de la VUC.

Ilustración 7: Disposición de información sobre ventanilla única



Fuente: Catastro Distrital de Bogotá, junio de 2021. En <https://catastrobogota.gov.co/canal/ventanilla-unica-de-la-construccion>

3.3. Canales de atención y pida una cita

Los contenidos sobre canales de atención y «Pida una cita» en el *Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía* deben dar claridad a los ciudadanos y grupos de valor sobre cuáles son los canales oficiales de la entidad (presenciales, telefónicos y/o virtuales) y sus correspondientes horarios, protocolos y condiciones de atención; así como el mecanismo, pasos y requisitos para agendar una cita para atención presencial en la entidad.

Para ello, los sujetos obligados deben publicar los contenidos que se detallan a continuación:

- Enlace al Directorio institucional¹⁶ del *Menú de Transparencia y acceso a la información*, el cual contiene la información de contacto, ubicación física (Nombre de la sede principal y las sucursales o regionales, si cuenta con sedes territoriales), dirección de la sede principal y las sucursales o regionales incluyendo departamento, municipio o distrito y corregimiento (si es necesario), horarios y días de atención al público, datos de contacto específicos de las áreas de trabajo o dependencias de las sedes, oficinas, sucursales, o regionales, y dependencias de la entidad.
- Enlace a los canales de atención adicionales o alternativos, si los tiene (alianzas con otras entidades o el sector privado, por ejemplo), ubicados en el *Menú de Transparencia y acceso a la información*, con datos generales, principales características, ventajas que brinda a la ciudadanía o el grupo de valor específico y requisitos o requerimientos para acceder a los servicios acordados.
- Enlace a los contenidos sobre Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención¹⁷ de la entidad ubicados en el *Menú de Transparencia y acceso a la información*, los cuales deben incluir:
 - resoluciones, circulares, acuerdos y demás normas relacionadas con la atención al público, así como la carta de trato digno;
 - los formularios y formatos relacionados con la atención al público (p.e.: Formulario «Pida una cita», inscripciones a cursos o eventos o solicitudes para consultas de información, entre otros);
 - el protocolo de atención al ciudadano, los protocolos o procedimientos para agendar citas para atención presencial, para administrar el formulario PQRSD y responder las PQRSD radicadas y de aviso y publicación de cambios en los canales de atención, de

¹⁶ Consulte en detalle el numeral 1.4 de la estructura de contenidos del menú de Transparencia y acceso a la información (numeral 2.4.2) señalada en el Anexo 2: *Estándares de publicación y divulgación de información* de la Resolución 1519 de 2020.

¹⁷ Consulte en detalle el numeral 1.8 de la estructura de contenidos del menú de Transparencia y acceso a la información señalada en el Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020.

acuerdo con las pautas establecidas en el presente lineamiento, y los demás relacionados con la atención al ciudadano con que cuente la entidad.

- Enlace al Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado¹⁸ del *Menú de Transparencia y acceso a la información*.
- Enlace al Calendario de actividades¹⁹ y eventos del *Menú de Transparencia y acceso a la información*.
- El instrumento, mecanismo o procedimiento dispuesto para que sus usuarios puedan solicitar y agendar una cita para atención presencial y los horarios de atención en sedes físicas. El sujeto obligado también podrá disponer los canales virtuales para agendar las citas, así como para la prestación virtual del servicio, si este mecanismo es viable para el tipo de servicio que ofrece y se adecua a las preferencias del usuario.

Según las capacidades técnicas y tecnológicas de la entidad, los sujetos obligados podrán implementar, además, nuevas tecnologías de comunicación, habilitando canales de *chatbot* automatizado y con asistencia humana, así como canales vía mensajería instantánea, alimentados con las respuestas a las preguntas frecuentes.

Estas nuevas tecnologías deben estar dispuestas en lenguaje claro y obedecer a los criterios de enfoque diferencial y de accesibilidad requeridos por la ciudadanía y los grupos de valor identificados en los ejercicios de caracterización ciudadana de la entidad.

IMPORTANTE

En caso de modificaciones en horarios, cierres de puntos de atención y cambios en la prestación de los servicios presenciales, virtuales o telefónicos, el sujeto obligado debe informarlos a la ciudadanía por diferentes medios, incluidas las redes sociales de la entidad y diferentes páginas y espacios dentro de la sede electrónica.

Experiencias para inspirarnos

Una experiencia significativa para inspirar el diseño de la sección de canales de atención y «Pida una cita» del *Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía* es la dispuesta por:

El **MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – MINTIC**, que informa de manera clara, precisa y organizada, los canales, medios y mecanismos a través de los cuales los ciudadanos pueden interactuar con la entidad:

¹⁸ Consulte en detalle el numeral 1.10 de la estructura de contenidos del menú de Transparencia y acceso a la información señalada en el Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020.

¹⁹ Consulte en detalle el numeral 1.11 de la estructura de contenidos del menú de Transparencia y acceso a la información señalada en el Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020.

Ilustración 8: Información sobre canales PQRS

Última actualización: 25 de septiembre de 2020

1.1 CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN

A continuación se describen los medios y mecanismos a través de los cuales pueden participar los ciudadanos con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

MEDIOS DE PARTICIPACIÓN EN MINTIC:

Presencial:

Punto de Atención al Ciudadano y al Operador -PACO-
Edificio Murillo Toro Cra. 8a entre calles 12A y 12B
Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
Código Postal 111711



Telefónico:

Línea gratuita nacional 01-800 -0914014
Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
Conmutador (Bogotá) +57 (1) 3 44 34 60
Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5 p.m.
Fax: +57(1) 344 22 93
Línea Anticorrupción: 01-800-0912667



Virtual:

Sitio Web: www.mintic.gov.co

Preguntas, quejas, reclamos y denuncias (PQRS)

Redes sociales

Youtube: [MinisterioTIC Colombia](https://www.youtube.com/MinisterioTIC)

Flickr: [MinisterioTIC Colombia](https://www.flickr.com/photos/MinisterioTIC)

Twitter: [@MinisterioTIC](https://twitter.com/MinisterioTIC)

Slideshare: [MinisterioTIC Colombia](https://www.slideshare.net/MinisterioTIC)

Cuentas para interactuar, recibir y responder peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias:

Facebook: [MinisterioTIC Colombia](https://www.facebook.com/MinisterioTIC)

Twitter: [@Mintic_responde](https://twitter.com/Mintic_responde)

Correo Electrónico:

Correo Institucional: minticresponde@mintic.gov.co

Notificaciones Judiciales: notificacionesjudicialesmintic@mintic.gov.co - notificacionesjudicialesfontic@mintic.gov.co



Fuente: MinTIC, junio de 2021. En <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/126567:Participacion-ciudadana>

3.4. PQRS

Los contenidos sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de información pública y Denuncias (PQRS) en el *Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía* deben dar claridad a los ciudadanos y grupos de valor de la entidad sobre los diferentes mecanismos para hacer uso de su derecho de petición y de acceso a la información al interponer un PQRS, el seguimiento a su resolución, tiempos de respuesta y la forma para acceder a esta.

Para ello, los sujetos obligados deben publicar los contenidos que se detallan a continuación:

- Canales oficiales dispuestos por la entidad para la recepción de PQRS²⁰ (ventanillas de servicio a la ciudadanía, formulario electrónico, línea telefónica, redes sociales, etc.), agrupados a partir de su tipo de acceso (presencial, virtual, telefónico) y precisando en cada caso la información necesaria para acceder a él como: nombre, enlace, direcciones, teléfonos, horarios de atención y cualquier otra que sea de utilidad para que los ciudadanos puedan interponer de forma efectiva sus PQRS.
- Procedimientos o lineamientos para la recepción, radicación, trámite y remisión de respuesta de todo tipo de PQRS (incluso las peticiones presentadas verbalmente), a través de todos los canales, incluyendo los plazos de respuesta, mecanismos de consulta del estado de la PQRS y cualquier otra información que se considere relevante o necesaria para la ciudadanía.
- Formulario PQRS habilitado para el registro, radicación, envío, consulta y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de información pública y Denuncias (Formulario PQRS)²¹, según lo dispuesto en el Anexo 1 del presente documento, procurando

²⁰ Decreto 2106 de 2019, Artículo 14: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=103352>.

²¹ Consultar en detalle el numeral 2.4.3.3. PQRS del Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020.

que su diseño garantice el acceso autónomo e independiente de cualquier persona, incluidas las personas con discapacidad sensorial e intelectual, y asegurando que funciona de manera adecuada.

- Nota, banner u otro elemento similar, en el cual la entidad informe los organismos y autoridades que la vigilan o supervisan y cómo acceder a ellos, en caso de que algún ciudadano considere que se le negó o proporcionó de forma inadecuada el acceso a un derecho. Esta nota debe redireccionar a la sección del *Menú de Transparencia y acceso a la información pública* donde está ubicada la información de estos entes de control internos y externos.
- Enlace a los informes relacionados con las PQRSD, ubicados en el *Menú de Transparencia y acceso a la información pública*.
- Enlace a las preguntas frecuentes.

Los anteriores contenidos pueden presentarse mediante recuadros, textos desplegable tipo acordeón, u otro estilo o diseño que permita diferenciar cada elemento y acceder de forma rápida a sus contenidos.

RECUERDE QUE...

Sobre los informes de PQRSD, el anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 señala en su numeral 2.4.2. *Menú de Transparencia y acceso a la información pública* que «Todos los sujetos obligados deben publicar la siguiente información mínima, conforme con la Ley 1712 del 2014 y el Decreto 1081 del 2015»:

- Artículo 11 (Literal h) de la Ley 1712 de 2014 y artículo 2.1.1.2.1.4. del Decreto 1081 de 2015: «[...] el informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado».
- Estandarización de contenidos: 4.10 - *Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos:*

Publicar el informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos, conforme con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y al que hace referencia el decreto reglamentario 2641 del 2012. Así mismo, respecto de las solicitudes de acceso a la información se debe reportar específicamente lo siguiente: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Experiencias para inspirarnos

Algunas experiencias significativas para inspirar el diseño y manejo de la sección PQRSD del *Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía* son:

La **ALCALDÍA DE ARBELÁEZ** (Cundinamarca) define cada elemento, dispone su respectivo enlace y al final sitúa el acceso para hacerles seguimiento a las solicitudes radicadas:

Ilustración 9: Información PQRSD

Inicio > PQRSD Recepción de Solicitudes

Realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)

Por favor tenga en cuenta las siguientes definiciones para establecer el tipo de solicitud a presentar y los términos de respuesta.

Seleccione el tipo de solicitud que desea registrar

Petición
Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

ENVÍA UNA PETICIÓN O UN DERECHO DE PETICIÓN

Queja
Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones

ENVÍA UNA QUEJA

Reclamo
Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la presentación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

ENVÍA UN RECLAMO

Sugerencia
Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

ENVÍA UNA SUGERENCIA

Denuncia
Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

ENVÍA UNA DENUNCIA

Solicitud de información
Petición formulada para acceder a información pública, sin necesidad de que los solicitantes acrediten su personalidad, el tipo de interés, las causas por las cuales presentan su solicitud o los fines a los cuales habrán de destinar los datos solicitados.

SOLICITA INFORMACIÓN

Hazle seguimiento a tu solicitud a través del código generado por el portal cuando llenas el respectivo formulario y envías tu solicitud.

HACER SEGUIMIENTO

Fuente: Alcaldía de Arbeláez, junio de 2021. En <http://www.arbelaez-cundinamarca.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>

La **GOBERNACIÓN DE NARIÑO**, a su vez, presenta cada uno de los elementos como desplegable y ubica el formulario PQRSD integrado en la misma pantalla:

Ilustración 10: Definiciones y formulario PQRSD integrado

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

Petición

Queja

Reclamo

Sugerencia

Denuncia

Solicitud

Insatisfacción por la prestación de un servicio deficiente, retraso, desatención o deficiencia en los servicios prestados por esta entidad.

Notificación hecha frente a esta entidad en la cual se comunica que se ha cometido un delito o se sabe que alguien es autor de un delito.

Tipo

Dirigido

Asunto

DATOS DE LA PERSONA

Nombres Completos

Correo Electrónico Teléfono Contacto

Descripción

Enviar

Fuente: Gobernación de Nariño, junio de 2021. En <https://sitio.narino.gov.co/pqrsd/>

La **UNIDAD DE GESTIÓN PENSIONAL Y PARAFISCALES (UGPP)** dispone en una misma pantalla las definiciones y presenta accesos diferenciados para presentar las PQRSD, consultar sus respuestas y acceder a los informes correspondientes:

Ilustración 11: Definiciones, respuestas e informes PQRSD

PQRSFD

Mayo 03, 2019 - 11:52 am

Mecanismos para presentar un PQRS

Informes de PQRS

Respuestas PQRS

A continuación encontrará algunos conceptos que lo ayudarán a definir cuál es la actividad que desea registrar:

- **Petición o derecho de petición:** es el derecho de toda persona a solicitar o reclamar ante las autoridades competentes, por razones de interés general o interés particular, solicitudes respetuosas de información y/o consulta
- **Queja:** insatisfacción con la conducta, o la acción de los servidores públicos, o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta oficial.
- **Reclamo:** es cualquier expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio, o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.
- **Sugerencia:** recomendación entregada por el ciudadano, tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias.

La UGPP responderá en un término de máximo 15 días hábiles su petición, queja y/o reclamo, Ley 1369 de 2009.

Fuente: Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP), junio de 2021. En <https://www.ugpp.gov.co/PQRSFD>

La **UNIDAD DE VÍCTIMAS**, por su parte, presenta sus preguntas frecuentes organizadas por temas, con un texto introductorio y, además, dispone un buscador para que el usuario encuentre más fácilmente la respuesta a su pregunta:

Ilustración 12: Preguntas Frecuentes con buscador y organizadas por temas

Unidad en línea PARA LAS VÍCTIMAS

¿Cuál es su consulta? *

Buscar

1. General

¿Qué personas son reconocidas como víctimas?

Si soy víctima, ¿qué debo hacer para acceder a las medidas y programas que otorga la Ley?

¿Los miembros de los grupos armados al margen de la ley son considerados víctimas?

¿Los familiares de las víctimas de homicidio y desaparición forzada, también pueden considerarse víctimas?

Las personas que fueron victimizadas antes del 1° de enero de 1985, ¿qué derechos contempla para ellas la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras?

¿Cuáles son mis derechos como víctima?

2. Atención y Orientación

¿Cuáles son los canales de atención de la Unidad?

Si soy tutor de un menor incluido en el registro ¿Cómo puedo acceder a los beneficios para él?

Fuente: Unidad para las Víctimas, junio de 2021. En <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/preguntas-frecuentes/90>

4. ¿Cómo actualizar los contenidos del *Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía*?

Con el fin de garantizar que se brinde la información adecuada en el *Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía*, las entidades y demás sujetos obligados deberán llevar a cabo las siguientes acciones, definiendo la periodicidad adecuada en cada caso:

- Genere un protocolo de aviso y publicación inmediata para que cuando haya cambios en alguno de los canales de interacción de la entidad con la ciudadanía, horarios de atención, enlaces de acceso a la oferta institucional (trámites, OPA y consultas de información pública), ajustes en el aplicativo de PQRSO o cualquier otro aspecto relevante en el servicio, se informe con oportunidad a los grupos de valor.
- Compruebe que toda la información, enlaces y documentos publicados en este menú correspondan a su versión más reciente, que sus fechas de actualización estén correctas y que sus respectivos hipervínculos estén actualizados y disponibles, y efectúe las acciones de **mejora continua** que considere pertinentes.

- A medida que aumente la oferta institucional de la entidad, asegúrese de que los trámites, OPA o consultas de acceso a información pública estén organizados adecuadamente según la clasificación y criterios definidos previamente y evalúe qué información de estos puede **sintetizarse y presentarse mediante formatos accesibles, claros y sencillos** (infografías, animaciones, ilustraciones y otros), de forma que sean más comprensibles para la ciudadanía su descripción, características, requisitos, tiempos, costos y proceso.
- Cada vez que la entidad cree, racionalice, simplifique o modifique un trámite, OPA o consulta de acceso a información pública²² **debe ofrecerse a la ciudadanía la información correspondiente**. Esto se garantiza manteniendo actualizado el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) para que se vea reflejado en su sede electrónica y la sede compartida.
- Informe oportunamente a la ciudadanía cuando se presenten modificaciones en las condiciones de acceso a cada uno de los diferentes canales de atención que afecte el acceso a estos.
- Haga controles y verifique que la encuesta de percepción o de medición de experiencia en el servicio, el formulario PQRSD y la plataforma de consulta y seguimiento al estado de las PQRSD radicadas estén disponibles y funcionen adecuadamente y, con base en ello, renueve su oferta institucional disponible.
- Verifique y actualice la **información, hipervínculos, gráficas, disposición y diseños**, según corresponda en cada caso.
- Monitoree los **mecanismos o procedimientos internos generados para la revisión de información** de los diferentes aplicativos, sistemas, ventanillas únicas, portales unificados y otros similares (SUIT, GOV.CO y ventanillas únicas, entre otros) **y su actualización en la sede electrónica**, así como los protocolos de aviso y publicación inmediata de los cambios en los canales de interacción de la entidad con la ciudadanía definidos en la etapa de preparación de los contenidos (numeral 2. ¿Cómo preparo los contenidos del *Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía?*).

²² Revise el documento de *Lineamientos y orientaciones para la disposición de consultas de acceso a información pública* para verificar cómo transformar un trámite u OPA en Consulta de acceso a información pública.

Principales recursos de apoyo e insumos

A continuación presentamos los principales documentos y sus enlaces²³ para implementar los lineamientos del *Menú Atención y Servicios a la ciudadanía*:

Resolución 1519 de 2020

- *Anexo 1 - Directrices de accesibilidad web*: define los estándares de accesibilidad para todas las personas y para el acceso autónomo e independiente de las personas con discapacidad, principalmente de aquellas con discapacidad sensorial e intelectual a los sitios web y los contenidos a cargo de los sujetos obligados.
- *Anexo 2 - Estándares de publicación y divulgación de información*: presenta los criterios, condiciones técnicas y de acceso a la información y campos mínimos que debe tener el formulario de PQRS.

Resolución 2893 de 2020

- *Anexo 1 - Lineamientos Generales*: establece los conceptos y lineamientos generales de las sedes electrónicas, ventanillas únicas y los portales de programas transversales del Estado que deberán seguir las entidades para integrar sus sedes electrónicas al Portal Único del Estado Colombiano – GOV.CO.
- *Anexo 3 - Guía técnica de integración de ventanillas únicas digitales al portal único del Estado colombiano – gov.co*: establece los conceptos y lineamientos generales para la integración de las ventanillas únicas digitales a GOV.CO.
- *Anexo 3.1 - Guía de diseño gráfico para ventanillas únicas digitales*: brinda las recomendaciones de acondicionamiento gráfico generales para ventanillas únicas digitales, con las instrucciones de identidad visual de obligatorio cumplimiento por parte de las autoridades.
- *Anexo 5 - Guía de Integración de trámites GOV.CO*: establece los conceptos, lineamientos y recomendaciones generales que deben cumplir las autoridades para integrar sus trámites, otros procedimientos administrativos y consulta de acceso a información pública al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO.
- *Anexo 5.1 - Guía de Diseño Gráfico Para Integración de Trámites, OPA's y Consulta de Acceso a Información Pública a Gov.co*: establece los conceptos, lineamientos y recomendaciones generales que deben cumplir las autoridades para integrar sus trámites, otros procedimientos administrativos y consulta de acceso a información pública al Portal Único del Estado colombiano -GOV.CO.

²³ Documentos electrónicos consultados en junio de 2021.

La [Guía metodológica para la racionalización de trámites](#) orienta metodológicamente a las entidades en el análisis de los procesos y procedimientos que permitan establecer diagnósticos y diseñar acciones de mejora en la estrategia de racionalización de trámites.



El documento [Servicio al ciudadano y racionalización de trámites en el marco del COVID-19](#) ofrece orientaciones, recomendaciones y alternativas para que las entidades continúen desarrollando sus acciones en materia de transparencia, participación, mejora de trámites y servicio al ciudadano en el marco de la pandemia del COVID-19.

El portal GOV.CO (www.gov.co) es el Portal Único del Estado Colombiano, que ofrece en un solo lugar toda la oferta de trámites, servicios, ejercicios de participación e información del país. Es un punto web que presenta a los ciudadanos la información acerca de los trámites y otros procedimientos de cara a los usuarios que han sido inscritos en el SUIT.



El [Sistema Único de Información de Trámites \(SUIT\)](#) es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción.

Los [Lineamientos y orientaciones para la disposición de consultas de acceso a información pública](#) proporcionan criterios para que los sujetos obligados identifiquen aquellos trámites y OPA propios que correspondan y se puedan convertir en consultas de acceso a información pública, como mecanismo para avanzar en el servicio a la ciudadanía, acceso a la información pública y transparencia.

La [Sentencia T-230/20](#) de la Corte Constitucional, en la cual se establece que el derecho de petición se puede canalizar a través de los medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, de acuerdo con la libre elección del solicitante.

Definiciones importantes

- **Trámite²⁴**: conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que cumple funciones públicas o administrativas, para hacer efectivo un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

Otro procedimiento administrativo (OPA): conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso gratuito, de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

- **Consulta de acceso a información pública²⁵**: información contenida en bases de datos o repositorios digitales relacionadas a trámites u otros procedimientos administrativos de los sujetos obligados a la cual puede acceder la ciudadanía de manera digital, inmediata y gratuita para el ejercicio de un derecho, una actividad u obligación, que puede ser accedida utilizando o no un mecanismo de autenticación según sea la tipología de la información de que se trate.
- **Ventanilla Única²⁶**: sitio o canal que integra actuaciones administrativas de dos o más autoridades que contribuyen a una misma finalidad para atender a un ciudadano, usuario o grupo de valor. Las actuales “Ventanillas Únicas” que involucran a una sola entidad estarán en la sección transaccional de la sede electrónica. Estas pueden ser digitales o presenciales.
- **Canales de servicio²⁷**: son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general

Los canales de atención son los siguientes:

- **Presencial**: espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, presentar una petición, acceder a información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas o puntos de atención, los Centros Integrados de Servicios, ventanillas únicas, ferias y

²⁴ Definiciones tomadas del Decreto «Por el cual se adiciona el Título 20 de 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».

²⁵ Definición tomada del documento *Lineamientos y orientaciones para la disposición de consultas de acceso a información pública 2021*, de Función Pública.

²⁶ Definición tomada del Anexo 3 – *Guía técnica de integración de ventanillas únicas digitales al portal único del Estado colombiano* – gov.co de la Resolución 2893 de 2020 de MinTIC.

²⁷ Definiciones adaptadas a partir de las descritas en los Protocolos de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

unidades móviles, enlaces territoriales sin puntos de atención y demás espacios físicos destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.

- **Telefónico:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, líneas nacionales y de atención gratuita, líneas móviles, servicios de WhatsApp, centros de llamadas (*call centers*) y centros de contacto.
- **Virtual:** plataformas electrónicas que permiten la interacción en tiempo real entre la entidad y el ciudadano a través de las plataformas en línea para solucionar problemas, buscar respuestas a sus dudas de forma rápida y práctica para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado sin tener que desplazarse a un espacio presencial de la entidad. Pertenecen a este canal las sedes electrónicas, correo electrónico, los chats institucionales, los formularios PQRSD, las redes sociales oficiales, videollamadas y cualquier otro mecanismo similar dispuesto por la entidad.
- **Pida una cita:** conjunto de pasos o acciones, requisitos y mecanismo definido por la entidad para que los ciudadanos que lo requieren puedan agendar una cita para atención presencial en un espacio físico de la entidad.
- **Información de contacto:** se refiere a la información básica institucional que permite al usuario ponerse en contacto con la entidad a través de alguno de los canales oficiales dispuestos por esta.
- **PQRSD²⁸:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de información pública, y Denuncias.

Son manifestaciones del derecho de petición:

- **Petición de interés general:** se puede presentar en diferentes supuestos: cuando se pretende que la autoridad intervenga en la satisfacción de necesidades de los miembros de la sociedad, o como forma de participación del ciudadano en la función pública, entre otros.
- **Petición de interés particular:** a través de su uso se persigue el reconocimiento o la garantía de derechos subjetivos.
- **Queja:** comunicación en la que se manifiesta una inconformidad o descontento en relación con una conducta o acción de las autoridades en el desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** es la exigencia o demanda de una solución ante la prestación indebida de un servicio o falta de atención de una solicitud.
- **Solicitud de información o documentación:** tiene el objeto de obtener acceso a información o documentos relativos a la acción de las autoridades correspondientes.

²⁸ Definiciones tomadas de la Sentencia T-230/20 de la Corte Constitucional: <https://www.corteconstitucional.gov.co/Relatoria/2020/T-230-20.htm>.

- Denuncia: poner en conocimiento de la autoridad respectiva una conducta, con el fin de que, si así lo estima y por las vías pertinentes, se adelante la investigación que corresponda [96].
- Recurso: figura jurídica a través de la cual se controvierten decisiones de la administración para que las modifique, aclare o revoque.
- Sugerencias, opiniones, críticas constructivas, felicitaciones: la manifestación de una idea sobre la gestión realizada por la autoridad o el servicio que ha estado prestando a la comunidad no se considera como un ejercicio del derecho de petición, por cuanto no exigen una respuesta.

DOCUMENTO EN REVISIÓN EDITORIAL