



\* 2 0 2 1 5 0 1 0 0 5 1 6 1 1 \*  
Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No.: 20215010051611  
Fecha: 15/02/2021 01:28:34 p.m.

Bogotá D.C.

Referencia: Normativa e instructivos para la elaboración de manuales y protocolos de servicio al ciudadano

Radicado interno No. 2021206004921 de fecha 2021/01/29

Estimada Doctora Barón, reciba un cordial saludo por parte de Función Pública.

De conformidad con la petición, donde solicita normativa e instructivos para la formulación de manuales y protocolos de servicio al ciudadano (presencial, digital), desde la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

Respecto al marco normativo que respalda la gestión institucional de servicio al ciudadano, parte de los lineamientos se encuentran consignados en la Constitución Política (Artículo 2º), dentro de los cuales se señala “*Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad*” y es allí donde la implementación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano cobra gran importancia, toda vez que resulta transversal a toda la administración pública.

Esta responsabilidad de servicio a la comunidad es reforzada en el artículo 123 Constitucional, que establece que “*Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento*”.

Así mismo en el Decreto 2623 de 2009 “*Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano*.” Involucra a través de sus artículos 1 y 5, de manera general la creación de herramientas para mejorar los sistemas de servicio al ciudadano:

*Artículo 1º. “Créase el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las*



*políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano”.*

*Artículo 5º. “fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan”, así como, “fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.”*

Adicionalmente en la Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014) se incorpora el deber de las entidades en el diseño y publicación de los protocolos de servicios, según lo establecido en el artículo 11, **“Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado”**. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva: a) Detalles pertinentes sobre todo servicio que brinde directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención”.

Respecto a los instructivos para la formulación de manuales y protocolos de servicio al ciudadano, compartimos anexo a esta comunicación, la herramienta de los protocolos de servicio al ciudadano, para su apropiación y divulgación.

Esperamos con lo anterior haber dado satisfactoria respuesta a su comunicación. Desde la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano estamos en total disposición para apoyarlo en todo lo requerido. Por ello, se ha designado a la profesional Clara Isabel González Lugo, quien le brindará acompañamiento y asistencia técnica a su entidad. Para contactarla, puede comunicarse a través del correo electrónico [cgonzalez@funcionpublica.gov.co](mailto:cgonzalez@funcionpublica.gov.co).

Finalmente, la invitamos a consultar nuestro Espacio Virtual de Asesoría – EVA, en la dirección [www.funcionpublica.gov.co/eva/](http://www.funcionpublica.gov.co/eva/), donde encontrará normas, jurisprudencia, conceptos, videos informativos, publicaciones de la Función Pública, entre otras opciones, las cuales serán de gran apoyo en su labor.

Cordialmente,

ADRIANA VARGAS TAMAYO

Directora de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano

Anexo: Documento “Protocolos de Servicio al Ciudadano”, archivo en PDF (59 páginas).

Proyectó: Clara Isabel González Lugo

Revisó: Jady Milena Muñoz Agudelo / Lina María Moncaleano / Ana Milena Cáceres/ Marcela Espejo  
DPTSC 11502