



El servicio público
es de todos

Función
Pública



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

Versión 1

Dirección de Participación,
Transparencia y Servicio al Ciudadano

DICIEMBRE DE 2021

**Departamento Administrativo
de la Función Pública**

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 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

Profesional especializado

Grupo de Análisis y Políticas

Dirección de Participación, Transparencia y
Servicio al Ciudadano

Con la colaboración de:

Elsa Yanuba Quiñones Serrano

Coordinadora

Máryuri Castaño Canoas

Profesional especializado

Grupo de Análisis y Políticas

Dirección de Participación, Transparencia y
Servicio al Ciudadano

Revisión de forma y corrección de estilo

Daniela del Vecchio

Diagramación y diseño

Camilo Higuera Mozombite

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.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	5
Objetivos de los lineamientos	6
1. ¿Quiénes están obligados a implementar los lineamientos del menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía”?	7
2. ¿Cómo se preparan los contenidos del menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía”?	9
3. ¿Cuál debe ser la estructura y qué debe contener el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía”?	19
3.1. Presentación general del menú	21
3.2. Oferta institucional.....	25
3.3. Canales de atención y “Pida una Cita”	33
3.4. PQRSD	36
4. ¿Cómo actualizar los contenidos del menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía”?	44
PRINCIPALES RECURSOS DE APOYO E INSUMOS	46
DEFINICIONES IMPORTANTES	50

Índice de tablas

Tabla 1. Principales disposiciones normativas sobre las sedes electrónicas de las entidades del Estado colombiano	16
---	----

Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Estructura y secciones del menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía”	20
---	----

Índice de figuras

Figura 1: Presentación general del menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía”	24
Figura 2: Diseño de acceso a contenidos específicos.....	25
Figura 3: Organización de trámites por categorías.....	29
Figura 4: Servicios en línea organizados alfabéticamente	30
Figura 5: Clasificación de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá	31
Figura 6: Disposición de información sobre ventanilla única.....	32
Figura 7: Información sobre canales PQRSD	36
Figura 8: Información PQRSD	39
Figura 9: Definiciones y formulario PQRSD integrado	40
Figura 10: Definiciones, respuestas e informes PQRSD	41
Figura 11: Preguntas frecuentes con buscador y organizadas por temas	42

Introducción

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 los cuales 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 (p. 2).

De conformidad con lo establecido en el [Anexo 2. Estándares de publicación y divulgación de información](#), numeral 2.4.3 de la Resolución 1519 de 2020, 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) (p. 25).

Objetivos de los lineamientos

- Establecer directrices para publicar información en el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía” del menú principal 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, los documentos y las herramientas necesarios para brindar a la ciudadanía 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, deberán adelantar las siguientes acciones:

- Armonizar la publicación de sus contenidos con las resoluciones 1519 y 2893 de 2020 del MinTIC, y sus respectivos anexos¹.
- Identificar a 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.
- Verificar 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 “Transparencia y

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](#).

Acceso a la Información Pública”² y definir, igualmente, cómo redireccionar a estos contenidos desde el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía” para así evitar la duplicación de la información y documentos dispuestos en su sede electrónica.

- Actualizar sus contenidos e información en los aplicativos, sistemas y enlaces relacionados (Sistema Único de Información de Trámites [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 con el fin de reflejar información actualizada y pertinente en este menú. Por ejemplo, es necesario confirmar que el portafolio de trámites, OPA y consultas de acceso a información esté completo, actualizado y registrado en el SUIT.
- Identificar 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 comprensibles y sencillos para la ciudadanía (infografías, animaciones, ilustraciones y otros), conforme a los criterios de accesibilidad y enfoque diferencial identificados en la caracterización de grupos de valor de la entidad.
- Evaluar la posibilidad de hacer convenios con el Centro de Relevo⁴ e implementar, de acuerdo con sus capacidades, las herramientas gratuitas de accesibilidad ofrecidas por MinTIC⁵

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 Relevo es un servicio gratuito que permite a las personas sordas comunicarse con cualquier persona oyente en todo el país. Consulte en detalle en www.centroderelevo.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 del texto, fuente para disléxicos, alto contraste de la pantalla, escala de grises, servicio multilingüe y contraste negativo, entre otras.

y otras instituciones públicas de apoyo (Instituto Nacional para Ciegos [INCI] e Instituto Nacional para Sordos [INSOR], entre otras), procurando incorporar los ajustes razonables⁶ que se consideren necesarios para fomentar una comunicación fácil y efectiva con las personas con discapacidad.

- Organizar todos sus trámites, OPA y consultas de acceso a información pública registrados en el SUIT desde el más solicitado hasta el menos consultado y clasificarlos según el esquema más acorde con su oferta institucional (tipo de derecho que garantizan, población objetivo, temática, etc.). Esto asegura la mayor claridad, facilidad y utilidad posible para que los grupos de valor identificados en la caracterización ciudadana accedan a esta información.
- Verificar 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.
- Identificar 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.
- Confirmar que los diversos canales digitales oficiales dispuestos por la entidad estén integrados a la sede electrónica.
- Verificar que la entidad cuenta con los reglamentos, protocolos, procedimientos o manuales de funciones

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.

necesarios para administrar el formulario PQRSD y responder las PQRSD radicadas con el fin de garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo⁹.

- Diseñar, implementar y ajustar la plataforma de consulta y seguimiento de las PQRSD radicadas, teniendo en cuenta aquellas radicadas de forma anónima, y asegurar su correcto funcionamiento.
- Analizar e identificar las estadísticas e información sobre las peticiones recibidas, y crear una batería de respuestas a las preguntas más frecuentes, garantizando el lenguaje claro, de forma que los ciudadanos puedan obtener información inmediata sobre sus inquietudes más recurrentes bajo el principio de transparencia activa. La entidad podrá incluir esta información en el chat virtual si cuenta con esta herramienta.
- Diseñar e implementar, o ajustar, el instrumento, mecanismo o procedimiento para solicitar y agendar citas presenciales (“Pida una Cita”), y asegurar su adecuado funcionamiento.
- Identificar la posibilidad de hacer alianzas con otras entidades o con el sector privado, incluida la opción de que sean intermediarios para recibir solicitudes, para ampliar la cobertura de sus canales¹⁰. Una vez efectuada una alianza específica, es necesario identificar sus principales características, las ventajas que brinda a la ciudadanía o al grupo de valor específico y los requisitos o requerimientos para acceder a los servicios acordados, e incorporarlos en la sección canales de atención y “Pida una Cita” de este menú, previamente dispuesta en el menú “Transparencia y Acceso a la Información Pública”.
- Identificar los recursos técnicos y tecnológicos con los que la entidad cuenta para implementar los presentes lineamientos.

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

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 para facilitar 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, lo invitamos a responder SÍ o NO a las siguientes preguntas:

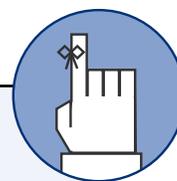
PREGUNTAS	RESPUESTAS	
¿Conozco a mis grupos de valor? ¿Sé qué información requieren?	SÍ	NO
¿Publico en el menú contenidos con base en la caracterización ciudadana realizada por mi entidad, con criterios de lenguaje claro, calidad, disponibilidad, usabilidad, accesibilidad, seguridad, neutralidad y calidez?	SÍ	NO
¿Los contenidos del menú de mi entidad son fáciles de encontrar, comprender y usar por parte de los grupos de valor?	SÍ	NO
¿Los contenidos del menú de mi entidad son oportunos y accesibles de acuerdo con las características y necesidades actuales de la ciudadanía?	SÍ	NO
¿He simplificado o transformado la presentación de los contenidos en la sede electrónica para que sean más simples y efectivos?	SÍ	NO

PREGUNTAS	RESPUESTAS	
<p>¿Cuento con los mecanismos para garantizar la accesibilidad web de los contenidos del menú para interactuar con los ciudadanos en condición de discapacidad?</p>	SÍ	NO
<p>¿Efectúo modificaciones o actualizaciones en la sede electrónica para disminuir los desplazamientos de los ciudadanos o la presencialidad para la atención de sus requerimientos?</p>	SÍ	NO
<p>¿Actualizo periódicamente los contenidos para que respondan efectivamente a las necesidades y expectativas de los grupos de valor de la entidad?</p>	SÍ	NO
<p>¿Realizo seguimiento a los contenidos del menú para verificar que su consulta sea intuitiva y que la información esté actualizada y en lenguaje claro?</p>	SÍ	NO
<p>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?</p>	SÍ	NO



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:

Tabla 1. Principales disposiciones normativas sobre las sedes electrónicas de las entidades del Estado colombiano

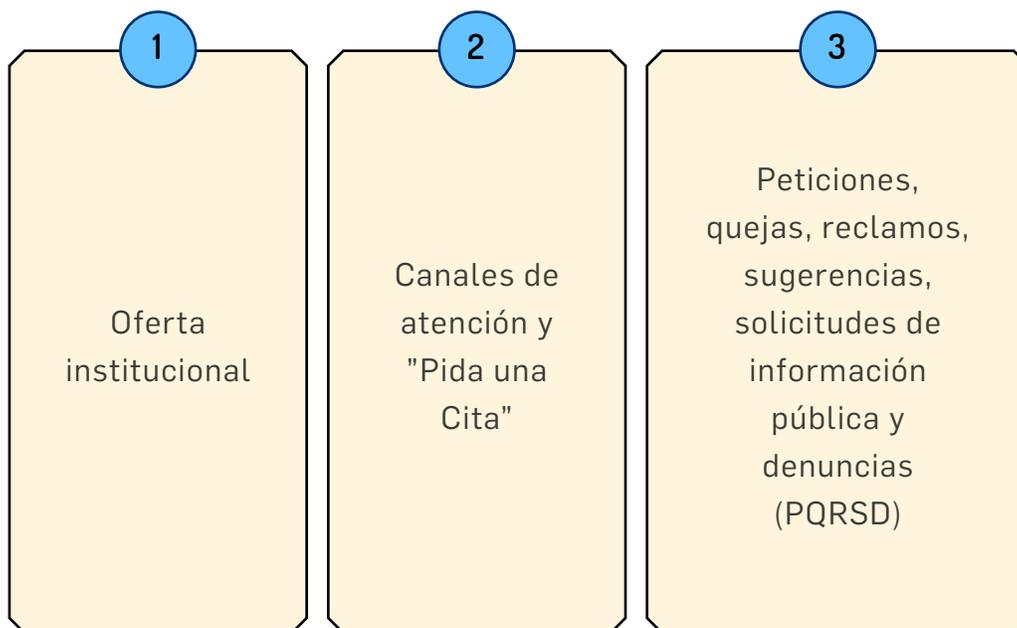
DISPOSICIÓN NORMATIVA	DESCRIPCIÓN	ENLACE
DIRECTIVA PRESIDENCIAL 02 DE 2019	Simplificación de la interacción digital entre los ciudadanos y el estado.	http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=DirectivasP/30036383
DIRECTIVA PRESIDENCIAL 03 DE 2019	Lineamientos para la definición de la estrategia institucional de comunicaciones, objetivos y contenidos de las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional.	http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=DirectivasP/30036385

DISPOSICIÓN NORMATIVA	DESCRIPCIÓN	ENLACE
RESOLUCIÓN 1519 DE 2020 Y SUS ANEXOS	<p>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.</p>	<p>https://normograma.mintic.gov.co/mintic/docs/resolucion_mintic_1519_2020.htm</p>
RESOLUCIÓN 2893 DE 2020 Y SUS ANEXOS	<p>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.</p>	<p>https://normograma.mintic.gov.co/mintic/docs/resolucion_mintic_2893_2020.htm</p>



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 deben estar alojadas 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**:



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 Pública”, “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”



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, conforme 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 pueden 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 detallados a continuación:

- Enlace al Protocolo de Atención al Ciudadano de la entidad, ubicado en el menú “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 “Transparencia y Acceso a la Información Pública”.
- Enlace al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), ubicado en el menú “Transparencia y acceso a la información Pública”, con la indicación de la ubicación de las estrategias vigentes de atención a la ciudadanía y 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 “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, 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 “Transparencia y Acceso a la Información Pública”.

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.

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](#).

- Enlace a la encuesta de percepción ciudadana, así como a sus resultados e informes, con sus respectivos objetivos e instructivos, ubicados en el menú “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, para facilitar a los grupos de valor su respuesta y consulta.
- La entidad también podrá utilizar la herramienta de evaluación de la experiencia ciudadana con el 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 “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, 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 abecé que guíen con facilidad a la ciudadanía sobre la oferta institucional, acciones exitosas que han implementado para la mejora de la atención al ciudadano, glosario u otros similares.

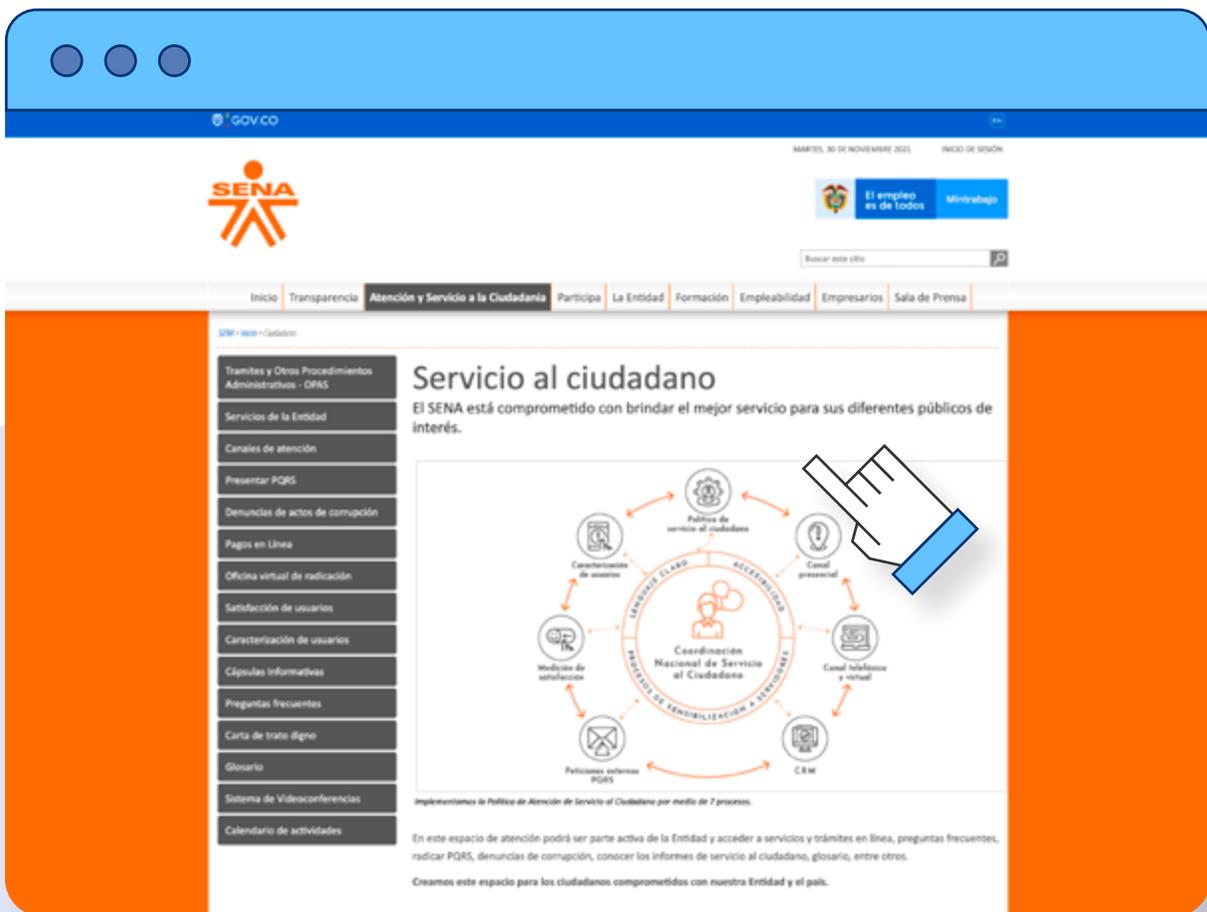
Igualmente, para facilitar al usuario y grupos de valor el acceso a diferentes instrumentos, herramientas y enlaces de interés en temas de atención y servicio a la ciudadanía, pueden crear y publicar una caja de herramientas que contenga los enlaces al menú “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, donde están la sección “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]) que esté relacionada con la oferta institucional de la entidad y cualquier otro elemento similar.

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:

Figura 1: Presentación general del menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía”



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

La **Secretaría Distrital de Salud de Bogotá** dispone, en una ubicación destacada, una barra de íconos que está visible de forma permanente en las diferentes secciones del menú, con textos indicativos en un tamaño adecuado para la ciudadanía:

Figura 2: Diseño de acceso a contenidos específicos



Fuente: Secretaría Distrital de Salud, junio de 2021. Consulte 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 sobre las ventanillas únicas de las cuales hace parte, así como qué derechos garantizan y qué obligaciones permiten cumplir, además de 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 “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 SUIT, 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 SUIT y GOV.CO. Esta descripción puede complementarse con los datos y criterios 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, desplegable tipo acordeón u otro estilo de diseño que

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](#).

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 (línea gratuita o línea de servicio a la ciudadanía/usuario, correo institucional para la atención al público, redes sociales, etc.) y las 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, línea anticorrupción, correo institucional para la atención al público, redes sociales, etc.) y el listado completo de sedes, con sus respectivas direcciones, teléfonos y correos electrónicos, estableciendo claramente los horarios de atención y las 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 2893 de 2020 de MinTIC.

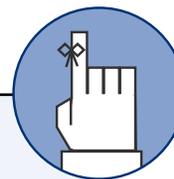
Todas las líneas telefónicas deberán incluir el prefijo del país +57 y el número significativo nacional (indicativo nacional) correspondiente al nuevo esquema de marcación única nacional determinado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, excepto en las líneas gratuitas 01 8000 y 01 9000¹⁵.



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 que sus contenidos deben ser claros y dinámicos, y deben incluir la información obligatoria establecida en SUIT y registrada en GOV.CO, sin repetirla en su totalidad.

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



RECUERDE QUE...

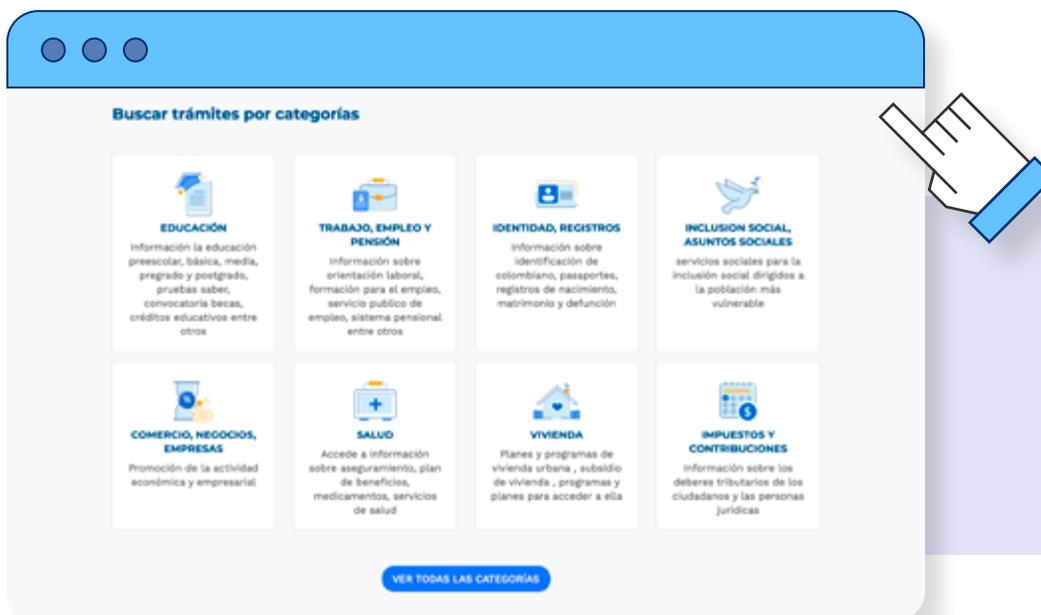
El diseño de la sección de oferta institucional debe armonizarse con las disposiciones sobre organización y presentación de la información en la sede electrónica de la entidad, de acuerdo con lo señalado en el [Anexo 5. Guía Técnica de Integración de Trámites, OPAs y Servicios de Consulta de Acceso a 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 Único del Estado Colombiano (GOV.CO)**, que centraliza todos los trámites de las diferentes entidades, los organiza por categorías y presenta su información básica:

Figura 3: Organización de trámites por categorías



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

La **Alcaldía de Medellín** dispuso sus servicios en línea organizados alfabéticamente y por secretarías:

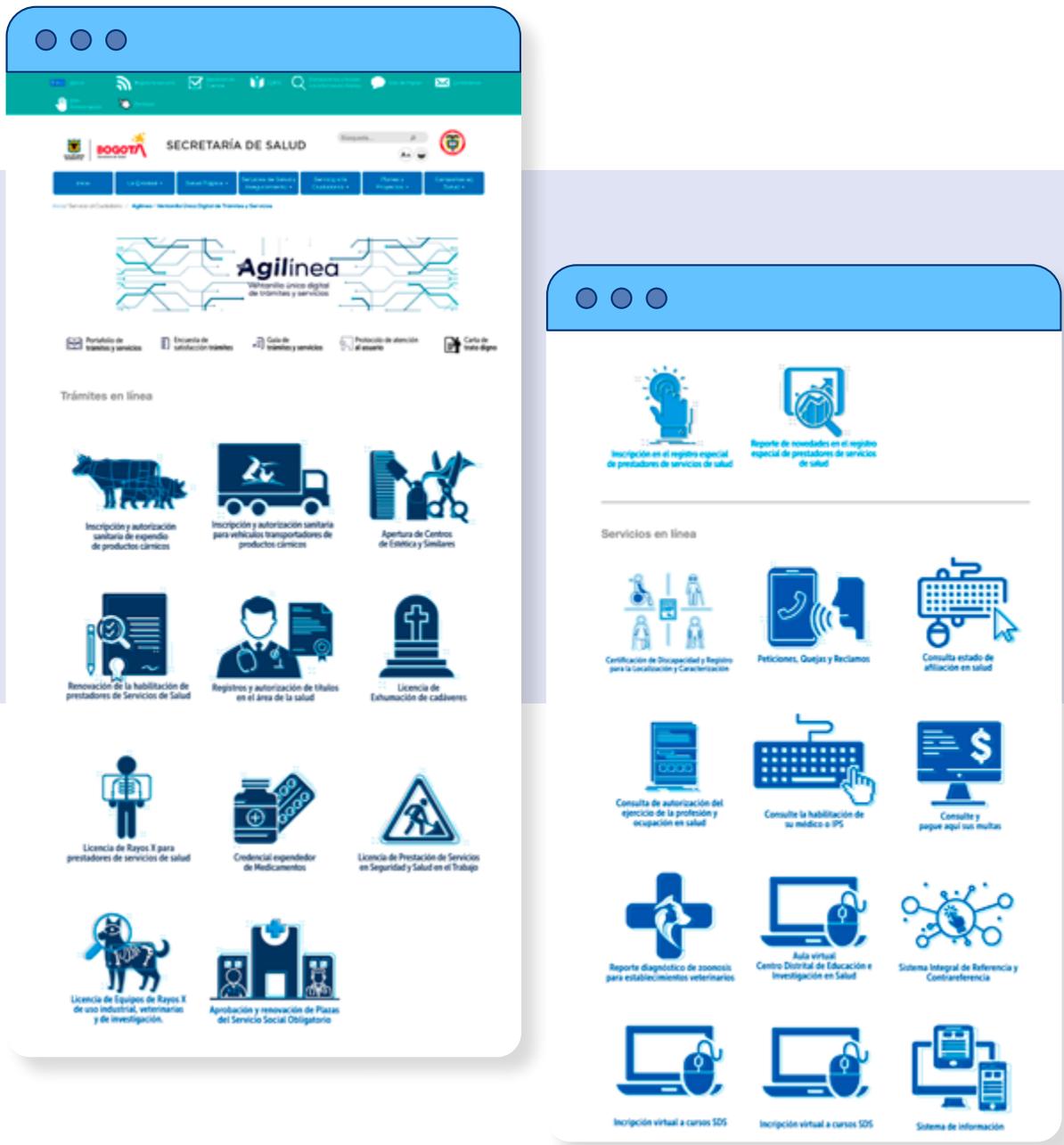
Figura 4: Servicios en línea organizados alfabéticamente



Fuente: Alcaldía de Medellín, junio de 2021. Consulte <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:

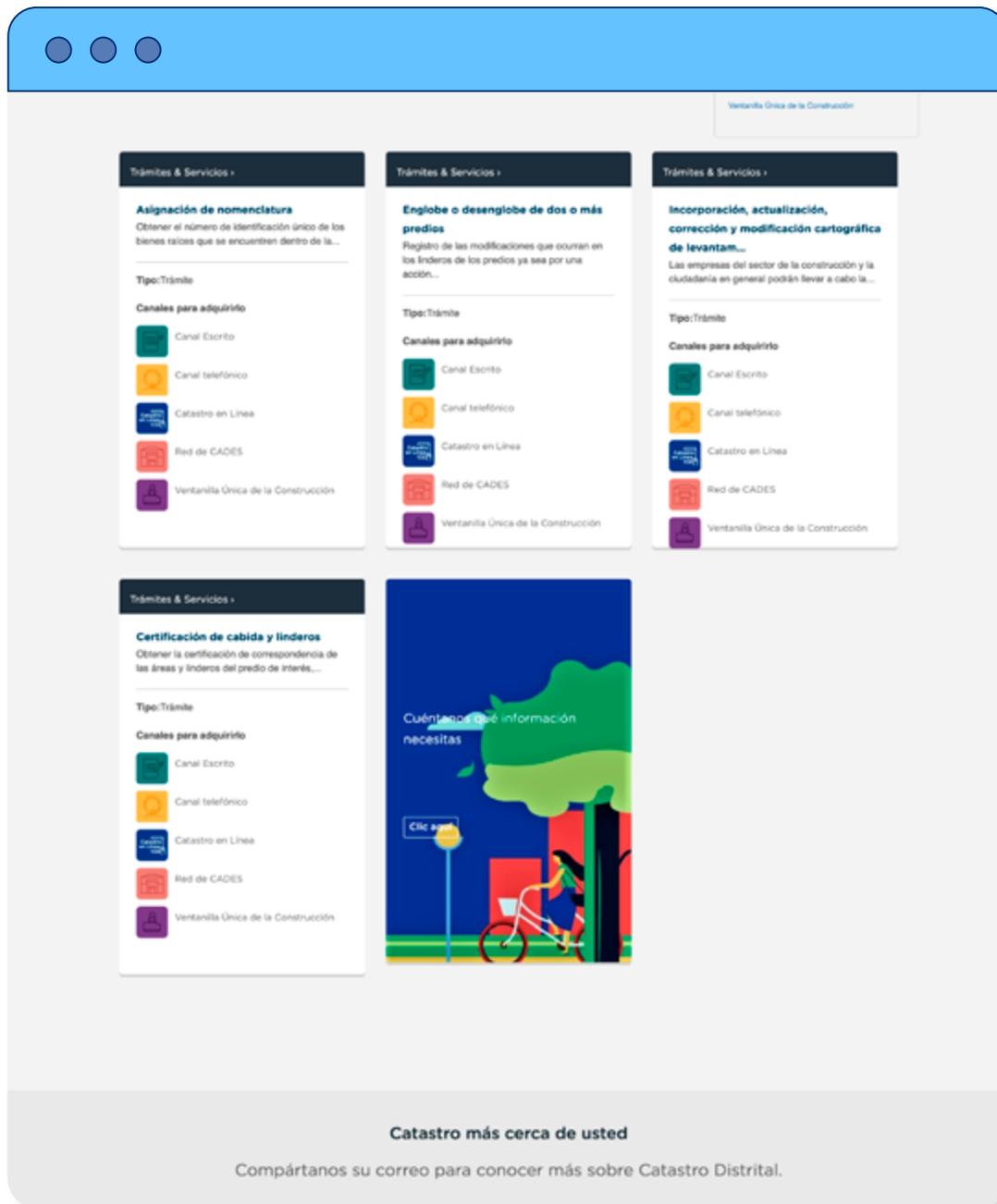
Figura 5: Clasificación de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá



Fuente: Secretaría Distrital de Salud, junio de 2021. Consulte 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 remitirlos al sitio web de la VUC:

Figura 6: Disposición de información sobre ventanilla única



Fuente: Catastro Distrital de Bogotá, junio de 2021. Consulte <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 “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, el cual contiene la información de contacto, ubicación física (nombre y dirección de la sede principal y las sucursales o regionales, si cuenta con sedes territoriales, 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 “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, con datos generales, principales características y ventajas que brinda a la ciudadanía o al 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

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.

entidad, ubicados en el menú “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, 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. ej.: formulario “Pida una Cita”, inscripciones a cursos o eventos o solicitudes para consultas de información, entre otros).
 - El protocolo de atención al ciudadano y los protocolos o procedimientos para agendar citas para atención presencial, administrar el formulario PQRSD, responder las PQRSD radicadas y avisar y publicar cambios en los canales de atención de acuerdo con las pautas establecidas en el presente lineamiento, así como los demás relacionados con la atención al ciudadano con los que la entidad cuente.
- 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 “Transparencia y Acceso a la Información Pública”.
 - Enlace al calendario de actividades¹⁹ y eventos del menú “Transparencia y Acceso a la Información Pública”.
 - 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 ofrecido y se adecúa a las preferencias del usuario.

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.

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

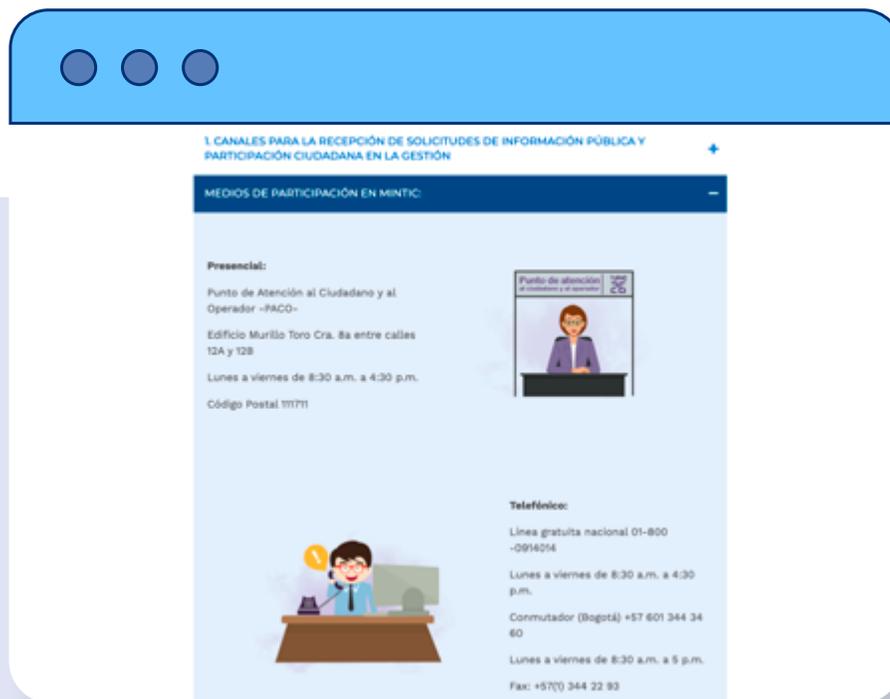
En caso de modificaciones en horarios, cierres de puntos de atención y cambios en la prestación de los servicios presenciales, virtuales o telefónicos, el sujeto obligado debe informarlos a la ciudadanía por diferentes medios, incluidas las redes sociales de la entidad y las diferentes páginas y espacios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

Figura 7: Información sobre canales PQRSD



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

3.4. PQRSD

Los contenidos sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información pública y denuncias (PQRSD) 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, acceder a la información al interponer PQRSD y hacer seguimiento a su resolución, además de los tiempos de respuesta y la forma para acceder a ella.

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

- Canales oficiales dispuestos por la entidad para la recepción de PQRSD²⁰ (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 ellos, como nombre, enlace, direcciones, teléfonos, horarios de atención y cualquier otra que sea de utilidad para que los ciudadanos puedan interponer sus PQRSD de forma efectiva.
- Procedimientos o lineamientos para recibir, radicar, tramitar y remitir respuesta a todo tipo de PQRSD a través de todos los canales (incluso las peticiones presentadas verbalmente), incluyendo los plazos de respuesta, mecanismos de consulta del estado de la PQRSD y cualquier otra información que se considere relevante o necesaria para la ciudadanía.
- Formulario PQRSD habilitado para registrar, radicar, enviar, consultar y hacer seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información pública y denuncias (PQRSD)²¹, según lo dispuesto en el [Anexo 1](#) del presente documento, procurando que su diseño garantice el acceso autónomo e independiente de cualquier persona, incluidas las personas con discapacidad sensorial e intelectual, y asegurando que funcione 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 “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, donde está ubicada la información de estos entes de control internos y externos.

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. PQRSD del Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020.

- Enlace a los informes relacionados con las PQRSD, ubicados en el menú “Transparencia y acceso a la Información Pública”.
- Enlace a las preguntas frecuentes.

Los anteriores elementos pueden presentarse mediante recuadros, textos desplegados tipo acordeón u otro estilo o diseño que permita diferenciarlos y acceder de forma rápida a sus contenidos.

RECUERDE QUE...

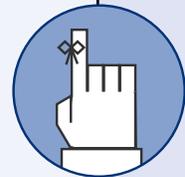
Sobre los informes de PQRSD, el Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 señala en su numeral 2.4.2. *Menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública* que “Todos los sujetos obligados deben publicar la siguiente información mínima, conforme con la Ley 1712 del 2014 y el Decreto 1081 del 2015” (p. 11):

- 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 (p. 22).

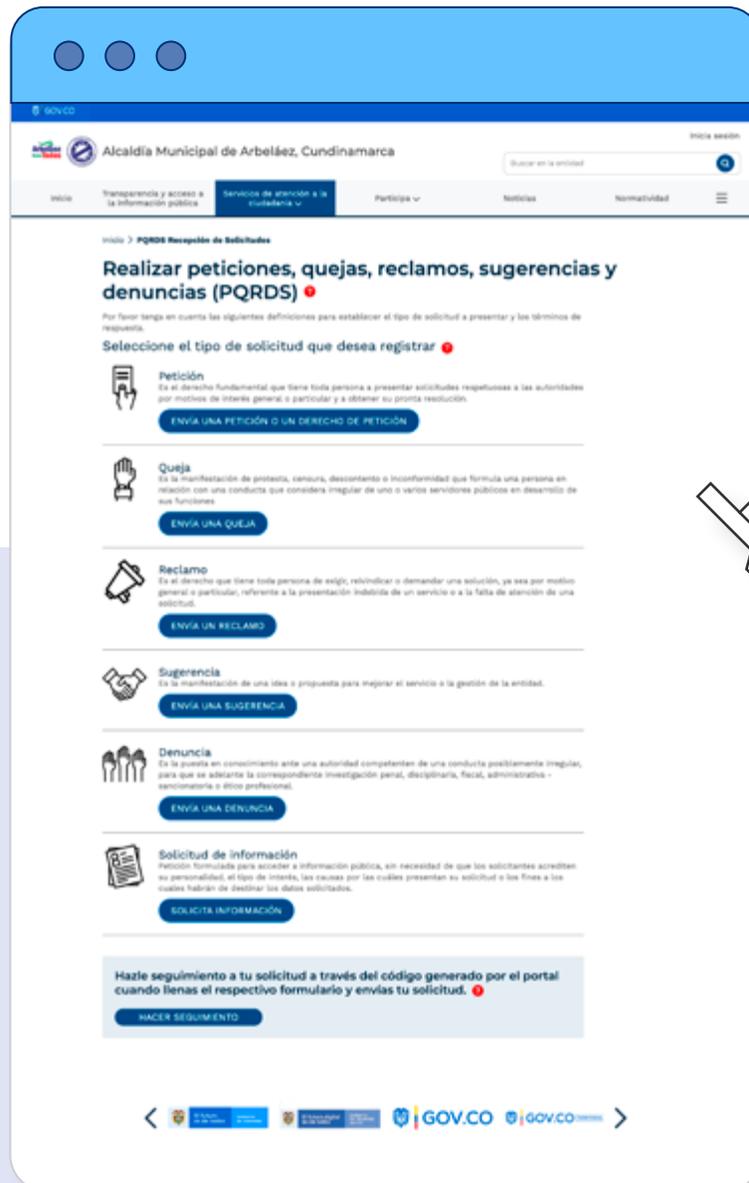


Experiencias para inspirarnos

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:

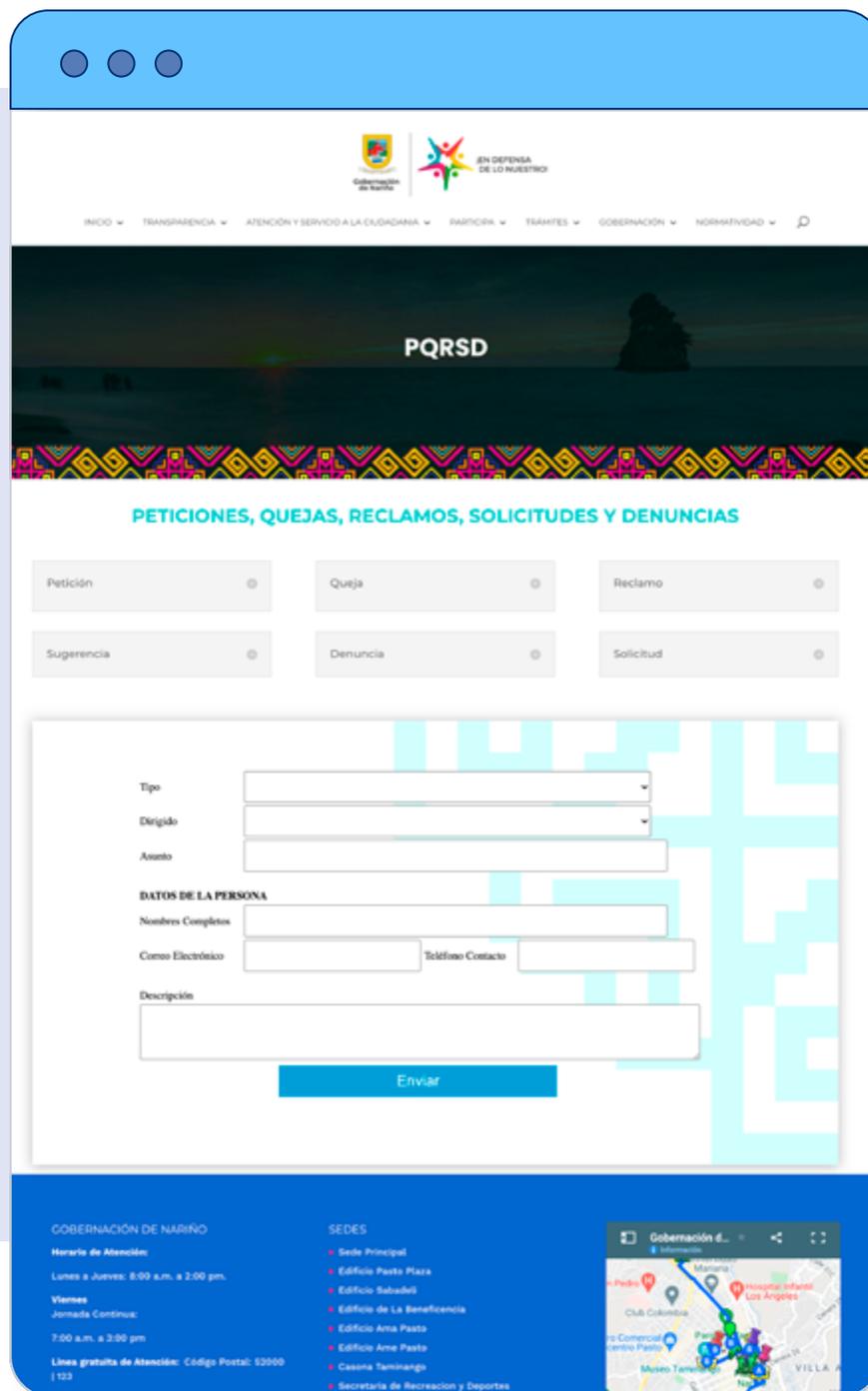
Figura 8: Información PQRSD



Fuente: Alcaldía de Arbeláez, junio de 2021. Consulte <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:

Figura 9: Definiciones y formulario PQRSD integrado



Fuente: Gobernación de Nariño, junio de 2021. Consulte <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:

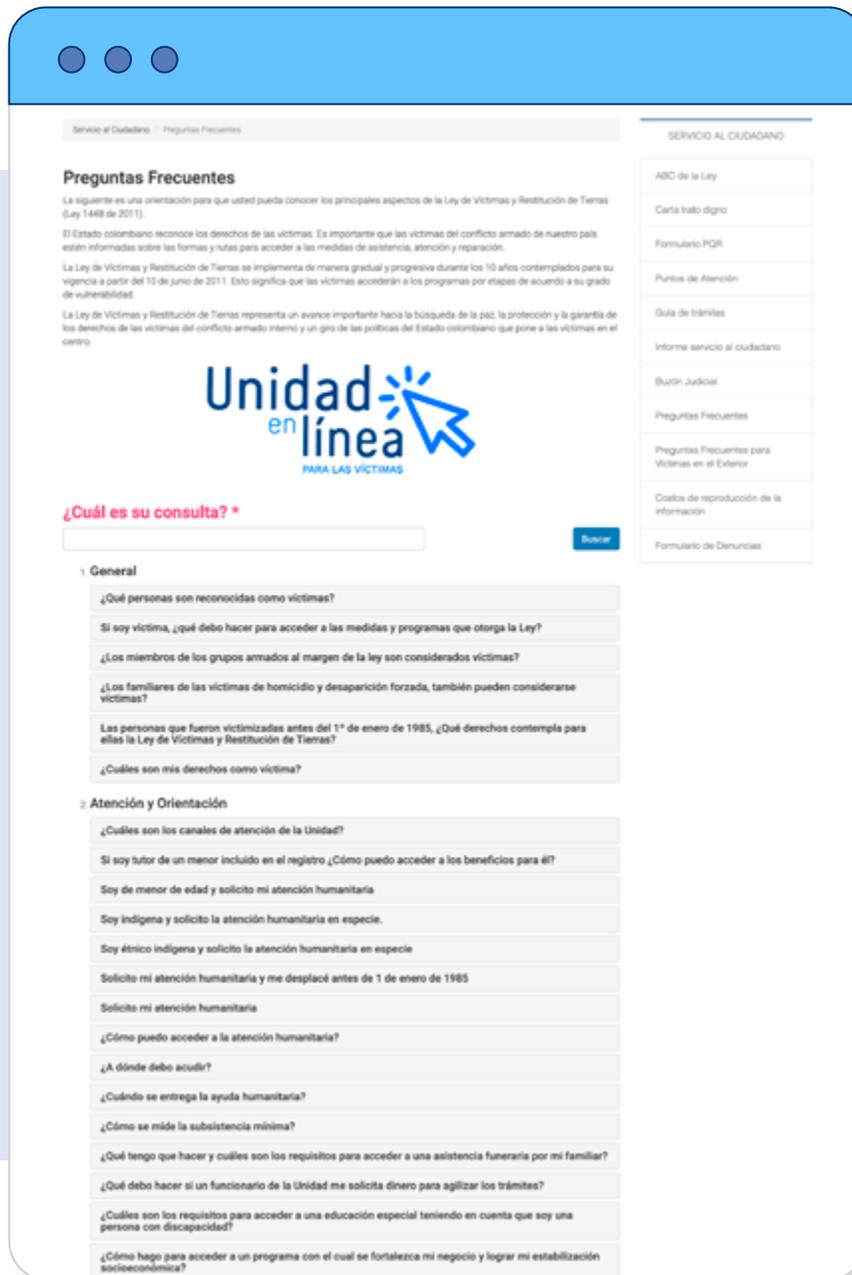
Figura 10: Definiciones, respuestas e informes PQRSD



Fuente: Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP), junio de 2021. Consulte <https://www.ugpp.gov.co/Presente-PQRSD>

La **Unidad para las 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:

Figura 11: Preguntas frecuentes con buscador y organizadas por temas



Fuente: Unidad para las Víctimas, junio de 2021. Consulte <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:

- Generar 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 PQRSD o cualquier otro aspecto relevante en el servicio, se informe de manera oportuna a los grupos de valor.
- Comprobar 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 efectuar las acciones pertinentes de mejora continua.
- A medida que aumente la oferta institucional de la entidad, asegurar que los trámites, OPA o consultas de acceso a información pública estén organizados adecuadamente según la clasificación y criterios definidos previamente, y evaluar qué información puede sintetizarse y presentarse mediante formatos accesibles, claros y sencillos (infografías, animaciones, ilustraciones y otros), de forma que su

descripción, características, requisitos, tiempos, costos y proceso sean más comprensibles para la ciudadanía.

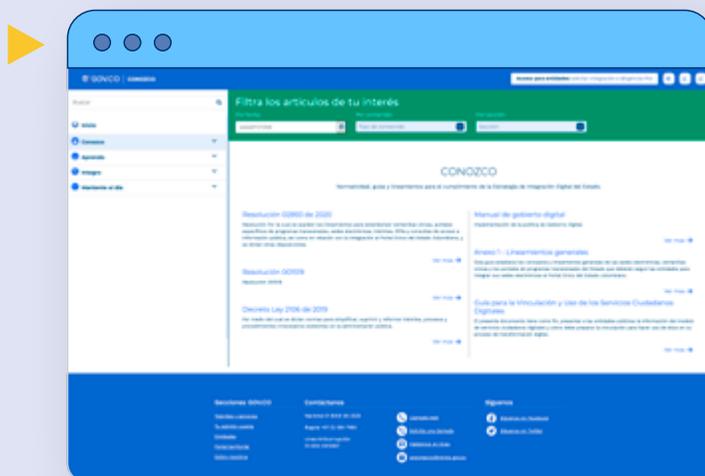
- Ofrecer a la ciudadanía la información correspondiente cada vez que la entidad cree, racionalice, simplifique o modifique un trámite, OPA o consulta de acceso a información pública.²² Esto se garantiza manteniendo actualizado el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) para que se vea reflejado en su sede electrónica y la sede compartida.
- Informar oportunamente a la ciudadanía cuando se presenten modificaciones en las condiciones de acceso a cada uno de los diferentes canales de atención que afecten su acceso.
- Hacer controles y verificar que la encuesta de percepción o de medición de experiencia con 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, renovar su oferta institucional disponible.
- Verificar y actualizar la información, los hipervínculos, las gráficas, la disposición y los diseños, según corresponda en cada caso.
- Monitorear los mecanismos o procedimientos internos generados para la revisión de información de los diferentes aplicativos, sistemas, ventanillas únicas, portales unificados y otros similares (SUIT y GOV.CO, 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 una 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” (p. 8).
- **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 PQRSD.

23 Documentos electrónicos consultados en junio de 2021.

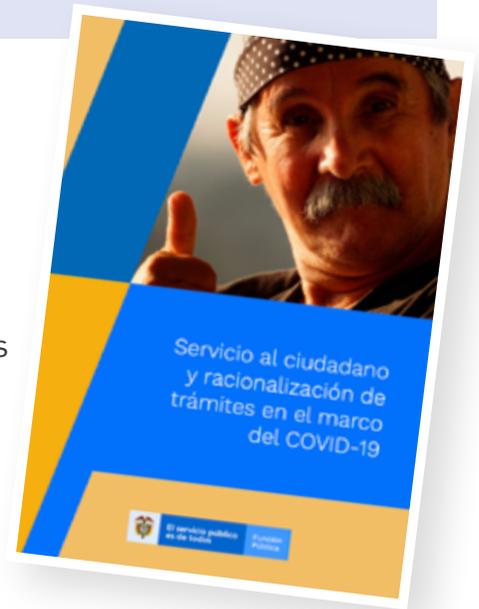
Resolución 2893 de 2020

- **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."

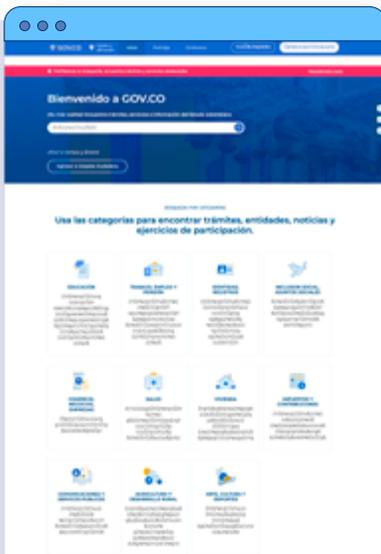


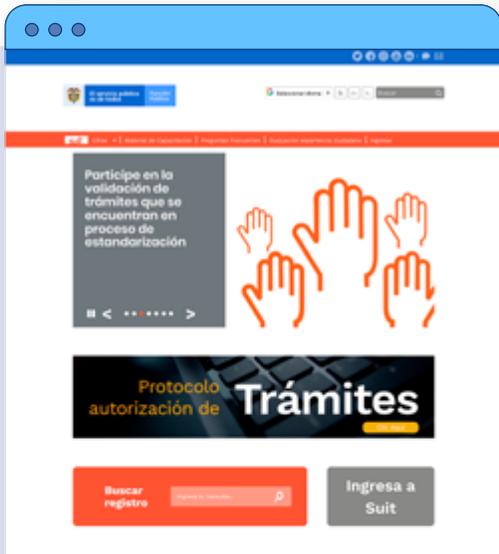
- ◀ La [Guía metodológica para la racionalización de trámites](#) orienta metodológicamente a las entidades en el análisis de los procesos y procedimientos que permitan establecer diagnósticos y diseñar acciones de mejora en la estrategia de racionalización de trámites.

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 de COVID-19.



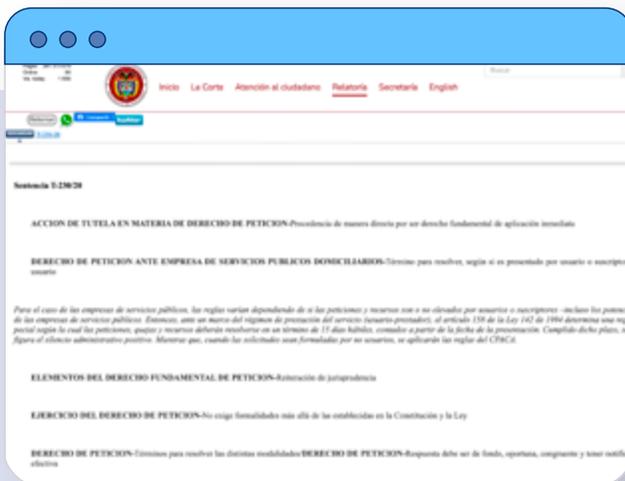
- ◀ El portal GOV.CO (www.gov.co) es el Portal Único del Estado Colombiano, que ofrece en un solo lugar toda la oferta de trámites, servicios, ejercicios de participación e información del país. Es un punto web que presenta a los ciudadanos la información acerca de los trámites y otros procedimientos 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 los 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 determinado por 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 relacionada a trámites u otros procedimientos administrativos (OPA) 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 a través de un mecanismo de autenticación según sea la tipología de la información de que se trate.

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.

- **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 los 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, las ventanillas únicas, las ferias y unidades móviles, los 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 y servicios, así como 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.

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.

- **Virtual:** plataformas electrónicas que permiten la interacción en tiempo real entre la entidad y el ciudadano para solucionar problemas, buscar respuestas a sus dudas de forma rápida y práctica, 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, el correo electrónico, los chats institucionales, los formularios PQRSD, las redes sociales oficiales, las videollamadas y cualquier otro mecanismo similar dispuesto por la entidad.

- **Pida una Cita:** conjunto de pasos o acciones, requisitos y mecanismos definido por la entidad para que los ciudadanos que lo requieran 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 pretende reconocer o garantizar 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.

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

- **Reclamo:** 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:** a través de su uso se pretende obtener acceso a información o documentos relativos a la acción de las autoridades correspondientes.
- **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.
- **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.



El servicio público
es de todos

Función
Pública

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

Versión 1

DICIEMBRE DE 2021

Dirección de Participación,
Transparencia y Servicio al Ciudadano

Función Pública

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

Conmutador: 7395656 Fax: 7395657

Web: www.funcionpublica.gov.co

eva@funcionpublica.gov.co

Línea gratuita de atención al usuario: 018000 917770

Bogotá, D.C., Colombia.

