

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

**POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS
Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031**

**MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL
BOGOTÁ, JULIO DE 2026**

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

Tabal de contenido

Siglas	3
Introducción.....	4
1. Alcance.....	5
2. Marco estratégico	7
2.1. Base empírica y metodológica de la actualización	7
2.2. Problema central que aborda la política	8
2.3. Justificación de la actualización de la política.....	8
2.4. Objetivo general.....	10
2.5. Objetivos específicos.....	10
3. Fundamentos constitucionales y legales	10
3.1. Garantías constitucionales	10
3.2. Garantías legales.....	11
4. Conceptos, enfoques y atributos orientadores de la política	16
4.1. Referentes conceptuales para la atención y el servicio	16
4.2. Enfoques del servicio y la atención	18
4.3. Atributos del servicio y la atención	21
5. Ejes estratégicos del servicio y la atención	22
5.1. Eje 1. Gobernanza de la operación integrada, accesible e incluyente de la atención y el servicio multicanal	22
5.2. Eje 2. Gestión integral de solicitudes, PQRSDF y consultas de acceso a información pública orientada a la calidad, efectividad y mejora continua del servicio	23
5.3. Eje 3. Fortalecimiento de las capacidades del talento humano y consolidación de la cultura de servicio	24
5.4. Eje 4. Diálogo social y transparencia en la gestión del servicio	25
5.5. Eje 5. Gobernanza de la información, analítica avanzada e innovación aplicada a la atención y el servicio	25
5.6. Eje 6. Transformación digital, automatización e inteligencia tecnológica para la atención y el servicio ciudadano.....	26
5.7. Eje 7. Medición de la experiencia ciudadana y mejora continua del servicio basada en evidencia.....	26
6. Resultados esperados.....	27
7. Estrategia anual para la implementación de la política.....	28
8. Mecanismos de seguimiento, evaluación y mejora continua	29
9. Gestión del riesgo.....	32
10. Gobernanza de la política	33
11. Mecanismo para la actualización	34
12. Comunicación y socialización	35
Bibliografía	36

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

Siglas

ABC	Documento explicativo básico de una política o proceso
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CDPD	Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
CIDH	Comisión Interamericana de Derechos Humanos
CIGD	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
CLAD	Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo
CNSC	Comisión Nacional del Servicio Civil
CONPES	Consejo Nacional de Política Económica y Social
CAIP	Consulta de accesos a información pública
CPACA	Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo
DAFP	Departamento Administrativo de la Función Pública
ESCGV	Estrategia de servicio a las ciudadanías y otros grupos de valor
FURAG	Formulario único de reporte y avance de gestión
GOV.CO	Portal Único del Estado Colombiano
OREC	Oficina de Relación Estado Ciudadano
IA	Inteligencia artificial
ICONTEC	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación
ITA	Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública
LGBTIQ+	Personas lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersexuales, queer y otras identidades
MECI	Modelo Estándar de Control Interno
MinTIC	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
MIPG	Modelo Integrado de Planeación y Gestión
MISC	Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y Grupos de Valor del sector salud
MSPS	Ministerio de Salud y Protección Social
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
OCI	Oficina de Control Interno de Gestión
OHCHR	Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos
OAPES	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales
OPA	Otros procedimientos administrativos
DETI	Dirección Estratégica de Tecnología de la información
PGN	Procuraduría General de la Nación
PIC	Plan Institucional de Capacitación
PQRSDF	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones
SCD	Servicios Ciudadanos Digitales
SIG	Sistema Integrado de Gestión
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
SUIT	Sistema Único de Información de Trámites
WCAG	<i>Web Content Accessibility Guidelines</i>

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

Introducción

El presente documento tiene como propósito presentar la Política institucional de atención y servicios a las ciudadanías y otros grupos de valor 2026–2031 del Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS). Como instrumento estratégico, establece las directrices, orientaciones y enfoques que guiarán la actuación de la entidad para fortalecer la atención y la prestación de servicios, en respuesta a las nuevas dinámicas sociales, tecnológicas y las exigencias normativas que inciden en la relación Estado–ciudadanías desde la gestión administrativa.

Su adopción permite actualizar la Política de atención al ciudadano aprobada en 2021¹ y, en consecuencia, define un marco común de acción que permite organizar y articular los procesos, canales de atención y puntos de conexión institucional con las ciudadanías y la gestión de las solicitudes, así como fortalecer las condiciones de calidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia en estas interacciones, incorporando innovaciones en el servicio a partir de los aprendizajes y desarrollos previos.

La atención y el servicio constituyen una función esencial del Estado, en tanto materializan la relación directa entre las ciudadanías y la administración pública y contribuyen a la construcción de confianza y legitimidad institucional, al reconocer a las ciudadanías como sujetos de derechos y actores fundamentales de la gestión pública. En el marco del Estado Social de Derecho, estas interacciones se concretan en distintos escenarios de relacionamiento, en los cuales las ciudadanías ejercen sus derechos ante la administración pública y exigen configurar una experiencia de atención integral, eficiente y satisfactoria.

El MSPS, en su condición de ente rector del sector salud, interactúa de manera permanente con diversos grupos de valor y, aunque no presta los servicios de salud directamente, su actuación administrativa incide de manera determinante en la garantía del derecho fundamental a la salud, a través de la protección y realización de otros derechos que se estructuran desde la atención y el servicio, asociados al debido proceso administrativo, el derecho de petición, la participación y el acceso a la información pública, la igualdad, la accesibilidad, el enfoque de derechos y diferencial, el trato no discriminatorio, la protección de datos personales, la seguridad de la información, la seguridad jurídica, entre otros.

La actualización de la política se sustenta en un proceso técnico basado en evidencia, que comprende el autodiagnóstico institucional, caracterización de ciudadanías y otros grupos de valor, aproximaciones a la percepción de la experiencia ciudadana, revisión de la normativa aplicable y la definición del árbol de problemas y de objetivos –según preceptos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), del Sistema Integrado de Gestión (SIG) para esta política² y los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) como autoridad en la materia (Decreto 430 de 2016)–.

A partir de estos insumos, se elaboró una primera versión del documento, la cual fue remitida a las dependencias del MSPS y puesta en conocimiento de las ciudadanías y otros grupos de valor para revisión y observaciones. En esta versión se incluyeron, además, las líneas de acción y productos específicos, con el fin de explorar la percepción sobre las potenciales alternativas de acciones y productos a incluir en la Estrategia de servicio a las ciudadanías y otros grupos de valor (ESCGV), instrumento mediante el cual se operativiza la política, en tanto articula su implementación y seguimiento.

¹ Dicha política se encuentra clasificada como: “GSCS03” en el Sistema integrado de Gestión (SIG): “Política institucional de servicio al ciudadano del Ministerio de Salud y Protección Social. Bogotá, noviembre de 2021”.

² MIPG y el SIG se establecen en virtud del Decreto 1499 de 2017 y se desarrollan en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Se conciben como mecanismos diseñados para asegurar que el Estado opere de forma eficiente, transparente y orientada a resultados. El MIPG integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un solo Sistema de Gestión y se articula con el Sistema de Control Interno. Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio. MIPG opera a través de un conjunto de 7 dimensiones que agrupan 19 políticas de gestión y desempeño institucional. En tanto que el Sistema Integrado de Gestión se basa en la norma internacional ISO 9001:2015 y se encuentra constituido por 6 sistemas: gestión de calidad, energía, ambiental, seguridad y salud en el trabajo, control interno y seguridad de la información.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

Posteriormente, se recibieron los aportes, comentarios y propuestas de ajuste, los cuales fueron sistematizados y analizados desde una perspectiva técnica y normativa para determinar su pertinencia frente al alcance, propósito y directrices de la política, así como para identificar iniciativas, acciones y productos concretos para su incorporación en la ESCGV. Como resultado, se integraron las contribuciones consideradas pertinentes y se consolidó la presente versión ajustada del documento.

La política identifica el problema central, define el objetivo general y los objetivos específicos, que orientan la intervención para un horizonte de vigencia e implementación de mediano plazo (2026–2031) y establece los mecanismos de planeación, ejecución, seguimiento, evaluación, mejora continua y actualización, en articulación con la ESCGV. Con ello, el MSPS consolida un marco estratégico que orienta las decisiones institucionales, promueve la corresponsabilidad interna y fortalece una relación con las ciudadanías basada en la confianza, la transparencia y el respeto por sus derechos.

El documento se organiza en 11 apartados, más la bibliografía, que permiten comprender de manera progresiva y articulada la política. En primer lugar, define su alcance, delimitando su aplicación institucional. Posteriormente, desarrolla el marco estratégico, que incluye la explicación de la base empírica para la actualización de la política, el problema público que aborda, la justificación de la actualización y los objetivos. A continuación, presenta los fundamentos normativos, los conceptos, enfoques y atributos orientadores y los 7 ejes estratégicos que estructuran la gestión institucional, para abordar de manera coordinada la atención y el servicio.

En las secciones posteriores se describen los elementos para su implementación y sostenibilidad, incluyendo la explicación sobre la naturaleza de la Estrategia de servicio a las ciudadanías y otros grupos de valor para materializar la política, los mecanismos de seguimiento, evaluación y mejora continua, la gestión del riesgo, los esquemas de gobernanza, los mecanismos de actualización y las estrategias de comunicación y socialización del contenido de la política y su estrategia. En conjunto, estos apartados configuran un marco integral que orienta al MSPS hacia el fortalecimiento de la relación con las ciudadanías y otros grupos de valor y la generación de valor público desde la atención y el servicio.

1. Alcance

La presente política tiene una vigencia e implementación de 5 años, comprendidos entre 2026 y 2031. Al término de este periodo, el MSPS deberá realizar un análisis integral de su pertinencia y actualidad, considerando los desarrollos normativos, los factores contextuales internos, externos, institucionales y tecnológicos que incidan en la atención y el servicio, con el fin de determinar la necesidad de su actualización. Este análisis se adelantará a través de los mecanismos y procedimientos institucionales y de los lineamientos que expida el DAFP, o la entidad que haga sus veces, para dicho momento.

El documento de política tiene como finalidad definir las directrices estratégicas, delimitando el problema público, las rutas nuevas de acción y de continuidad, a través de la formulación de 7 ejes estratégicos, que garantizan su coherencia con el marco normativo vigente. En consecuencia, este documento no incorpora los detalles operativos que, no necesariamente forman parte del cuerpo estructural del presente documento y cuya inclusión podría afectar su vigencia y efectividad en el tiempo. En la práctica, los componentes programáticos –tales como metas, indicadores, acciones, productos, responsables y medios de verificación, entre otros– se desarrollan, por su naturaleza, en la ESCGV que, como instrumento de planificación y seguimiento, garantiza la implementación y evaluación de la política.

Las directrices establecidas en este documento son de obligatorio cumplimiento para todos los procesos del MSPS, así como para todos los servidores públicos y colaboradores que, en ejercicio de sus funciones, intervienen de manera directa o

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

indirecta en la interacción con las ciudadanías y otros grupos de valor. En consecuencia, ninguna dependencia, cargo o modalidad de vinculación puede alegar desconocimiento, exclusión o inaplicabilidad de la política cuando ejerza funciones que impliquen contacto o relación con las ciudadanías y otros grupos de valor del MSPS.

En cuanto a su alcance material, la política aborda la forma en que el MSPS organiza, presta y evalúa la atención y los servicios dirigidos a las ciudadanías y otros grupos de valor desde el ámbito administrativo institucional. Cubre los escenarios de interacción definidos por el DAFP mediante los cuales las personas acceden a la información pública, realizan trámites, presentan solicitudes y peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) y participan o ejercen control sobre la gestión institucional en el marco de la atención y la prestación de los servicios ofrecidos por la entidad.

Para los citados escenarios de relacionamiento, la política establece estándares mínimos que deben observarse de manera transversal para garantizar derechos asociados a la atención y el servicio administrativo como el debido proceso administrativo, el derecho de petición, participación y de acceso a la información pública, igualdad, accesibilidad, enfoque de derechos, diferencial y trato no discriminatorio, atención digna, respetuosa y humanizada, orientación clara y encauce institucional adecuado, protección de datos personales, confianza legítima, seguridad de la información y seguridad jurídica y el derecho de adelantar actuaciones ante las autoridades por medios electrónicos, cuyo cumplimiento está en línea con el reconocimiento, promoción y protección del derecho a la salud.

El alcance territorial e institucional de la política es interno y exclusivo del MSPS durante el período de vigencia definido para su implementación. La política no tiene efectos sectoriales ni territoriales directos, ni regula la actuación de otras entidades del Estado, de las entidades territoriales, de los prestadores de servicios de salud o de las aseguradoras del sistema. Así mismo, no aborda la operación del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), ni las funciones de inspección, vigilancia y control del mismo, ámbitos sectoriales que se rigen por marcos normativos, políticas y lineamientos específicos.

De conformidad con los lineamientos técnicos definidos por el DAFP, la política se articula de manera directa con otras de relacionamiento con las ciudadanías, tales como la Política de transparencia y acceso a la información pública, Simplificación, racionalización y estandarización de trámites, Participación ciudadana en la gestión pública y, de manera más reciente, con la Política de gobierno digital, sin sustituir ni invadir sus ámbitos propios, ni duplicar las acciones, en tanto que el alcance de la política objeto de este documento se circunscribe a la dimensión del servicio y la atención a las ciudadanías.

Adicionalmente, se articula con otras políticas de gestión y desempeño institucional, como la de Planeación institucional, Gestión estratégica del talento humano, Gestión del conocimiento y la innovación y Gestión de la información estadística, entre otras, en tanto éstas proveen otros componentes estratégicos, operativos y de soporte necesarios para la definición de la Política institucional de atención y servicios a las ciudadanías y otros grupos de valor. En esta misma línea, la política no reemplaza ni modifica el Modelo integral de servicio al ciudadano y grupos de valor del sector administrativo de salud y protección social (MISC), sino que lo complementa, proporcionando directrices que, desde la atención y el servicio, fortalecen la relación directa entre la entidad y las ciudadanías desde el MSPS.

Esta misma articulación se materializará con el Modelo de relacionamiento con las ciudadanías en el marco de MIPG (DAFP, 2021). En este contexto, la presente política establece los lineamientos y estándares para los citados escenarios, con el propósito de fortalecer la calidad, accesibilidad y efectividad de la atención y el servicio. Por su parte, el Modelo, actualmente en proceso de formulación, se constituirá en el instrumento transversal de integración de las capacidades institucionales para el relacionamiento con las ciudadanías y otros grupos de valor, soportado en la articulación de las dimensiones y políticas de gestión y desempeño institucional de MIPG, entre ellas la de servicio. En consecuencia, el Modelo deberá incorporar los lineamientos de esta política para garantizar su viabilidad. Sin perjuicio de ello, las adecuaciones que resulten necesarias podrán desarrollarse mediante los mecanismos de actualización de esta política o a través de la ESCGV.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

Es pertinente señalar que los análisis y las definiciones concernientes a la gestión del capital humano, el equipamiento técnico, la programación presupuestal y tecnológica hacen parte del alcance de otras políticas de MIPG, particularmente de las políticas de Planeación institucional, Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público y de Compras y contratación pública. Desde estas políticas se definen las rutas estratégicas de planeación y operación de la entidad, la asignación presupuestal, la programación de adquisiciones y la gestión integral del talento humano, en coherencia con los objetivos institucionales y el marco normativo vigente, a través de la estructuración de los planes anuales y cuatrimestrales que establece la institución para tal efecto y en los cuales se deberá considerar el Modelo de relacionamiento que se defina.

La Política de atención y servicios a las ciudadanías y grupos de valor, entonces, se circunscribe a orientar el fortalecimiento de la atención y el servicio desde una perspectiva estratégica y relacional, sin que le corresponda la definición o modificación de la planta de personal, la ampliación de capacidades operativas o la asignación directa de recursos presupuestales, decisiones que se adoptan en el marco de los instrumentos de planeación, programación presupuestal y gestión administrativa de la entidad. De esta manera, se garantiza la coherencia entre las distintas políticas de gestión y desempeño y los mencionados modelos, así como la viabilidad técnica y financiera de las acciones que se deriven de la política.

Finalmente, la política de servicio gestiona las expectativas ciudadanas mediante la incorporación de los enfoques de derechos, género, diferencial, intercultural, interseccional y de curso de vida, priorizando la humanización del servicio y la medición sistemática de la experiencia ciudadana, en coherencia con los derechos que deben configurarse desde la atención y el servicio administrativo. Con el propósito de alinear la promesa de servicio con el alcance institucional real, el documento integra transversalmente los atributos de orientación clara, encauce adecuado de las solicitudes y las PQRSDF y disponibilidad de información institucional. Adicionalmente, promueve el fortalecimiento de las capacidades de gestión en los ámbitos estratégico, operativo, tecnológico, de formación del talento humano y de relacionamiento con las ciudadanías para la implementación de siete ejes estratégicos orientados a responder a los intereses ciudadanos. Estos ejes alcanzan el siguiente nivel de madurez a través de la ESCGV.

2. Marco estratégico

Los elementos del marco estratégico de la Política institucional de atención y servicios a las ciudadanías y otros grupos de valor, articulan el análisis diagnóstico con la formulación de la respuesta institucional. En este sentido, el apartado presenta la base empírica y metodológica que sustenta la política, a partir de la cual se identifica el problema público central, se justifica su actualización y se definen los objetivos que orientan la intervención del MSPS.

Estas definiciones proporcionan el sustento técnico que asegura la coherencia interna del documento, dado que permite, posteriormente, traducir la evidencia recogida en ejes estratégicos estructurados y alineados con las necesidades identificadas. Igualmente, se establece el vínculo entre los fundamentos legales, conceptuales, los enfoques y atributos y se orienta la toma de decisiones institucionales para la formulación de la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías y otros Grupos de Valor.

2.1. Base empírica y metodológica de la actualización

Con el propósito de diseñar y formular la actualización de la política, el MSPS desarrolló en 2025 cuatro instrumentos de análisis mutuamente complementarios, orientados específicamente a construir una base de evidencia, que permitiera comprender el estado de la atención y los servicios desde múltiples perspectivas, en consideración a los derechos, expectativas y realidades de las ciudadanías.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

Estos instrumentos son: i) Autodiagnóstico institucional de atención y servicios a las ciudadanías y otros grupos de valor (2024)³; ii) Sondeo para la identificación y caracterización de las ciudadanías y otros grupos de valor (2025); iii) Sondeo de percepción y experiencia ciudadana frente a la atención y los servicios (2025)⁴; iv) revisión integral del marco normativo aplicable y v) formulación de los árboles de problemas y de objetivos. De manera adicional, en 2026 el MSPS habilitó la participación de los procesos internos del MSPS y de las ciudadanías y otros grupos de valor, en el proceso de formulación de la política y, de manera indirecta, de su estrategia, fortaleciendo la legitimidad del ejercicio⁵.

En conjunto, estos instrumentos permiten al MSPS integrar información cualitativa y cuantitativa, de origen tanto interno como externo a la entidad. Sus resultados, se presentan en documentos anexos independientes, disponibles en la sede electrónica del MSPS o para consulta y constituyen el principal sustento empírico para la justificación de la política, al ofrecer una visión integral de los principales retos y oportunidades para el fortalecimiento de la atención y los servicios. A su vez, se configuran en la base para orientar la formulación de la política, asegurando su alineación con las necesidades identificadas.

2.2. Problema central que aborda la política

Los avances institucionales alcanzados durante los últimos años han permitido fortalecer las capacidades de atención y servicios del MSPS, mediante la consolidación de canales de atención, la implementación de instrumentos de gestión, el fortalecimiento de mecanismos de seguimiento y la incorporación progresiva de herramientas tecnológicas orientadas a mejorar la relación con las ciudadanías y otros grupos de valor. Sin embargo, la evolución de las expectativas ciudadanas, las exigencias normativas, la transformación digital, la necesidad de avanzar en la modernización de la administración pública y la diversidad de usuarios, plantean nuevos desafíos para garantizar experiencias de atención consistentes, inclusivas, accesibles y centradas en las necesidades de las ciudadanías y otros grupos de valor.

En este sentido, el problema central que se busca abordar se puede enunciar de la siguiente manera: La atención y los servicios institucionales presentan brechas en aspectos relacionados con la gobernanza multicanal, la accesibilidad e inclusión, la gestión de solicitudes y PQRSDF, el desarrollo del talento humano, la transformación digital y la medición de la experiencia ciudadana, limitando la capacidad para responder de manera oportuna, accesible, integral y con calidad a las necesidades y expectativas cambiantes de las ciudadanías y otros grupos de valor, afectando la interacción y la efectividad en la gestión de los requerimientos.

2.3. Justificación de la actualización de la política

La presente justificación se fundamenta en el análisis de la información proveniente de diversas fuentes e instrumentos de diagnóstico ya citadas, la cual se organiza en 6 categorías analíticas para identificar de manera estructurada los principales retos y oportunidades de fortalecimiento en la atención y los servicios, que sustentan la actualización de la política.

Articulación y operación de la atención y los canales de servicio. Si bien la entidad cuenta con una oferta multicanal amplia, persisten desafíos para consolidar un ecosistema plenamente integrado en su funcionamiento, que garantice experiencias homogéneas, trazables y comprensibles para las ciudadanías y otros grupos de valor. En este contexto, la evidencia plantea la coexistencia de distintos niveles de madurez en el desempeño de los canales de atención dispuestos por el MSPS, junto con variaciones en su visibilidad y estandarización, que evidencian oportunidades para fortalecer la articulación y coordinación operativa, mejorar la consistencia en la experiencia de atención y maximizar el aprovechamiento estratégico de los recursos institucionales al servicio de las ciudadanías.

³ Consultar el autodiagnóstico: <https://www.minsalud.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/Paginas/Documentos-interes-ciudadania.aspx>

⁴ Consultar los sondeos: <https://www.minsalud.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/Paginas/Documentos-interes-ciudadania.aspx>

⁵ Estos últimos a disposición para consulta.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

Accesibilidad, inclusión y reconocimiento de la diversidad ciudadana. Las fuentes del diagnóstico institucional permiten identificar oportunidades para continuar fortaleciendo las condiciones de accesibilidad física, comunicativa, digital y administrativa, así como la incorporación efectiva de los enfoques diferencial, de género, intercultural, de curso de vida e interseccional. Para ello, es necesario reconocer la accesibilidad como una condición permanente y transversal para garantizar la igualdad real y el ejercicio efectivo de los derechos de todas las personas. Este propósito cobra especial relevancia para los grupos poblacionales en situación de vulnerabilidad o con especial protección constitucional, considerando sus diversas características y condiciones.

En este sentido, se deben tener en cuenta factores diferenciales asociados a la discapacidad, la edad, la pertenencia étnica, la orientación sexual, la identidad de género, el nivel educativo, las condiciones socioeconómicas y culturales, el grado de alfabetización y las condiciones geográficas y territoriales, particularmente de las comunidades rurales y campesinas. Asimismo, es fundamental responder a las necesidades específicas de poblaciones como las personas migrantes, las personas privadas de la libertad, los habitantes de calle, las víctimas del conflicto armado y los firmantes del Acuerdo de Paz. Esta perspectiva contribuye a garantizar una gestión institucional más inclusiva, equitativa y sensible a la diversidad de experiencias, condiciones y necesidades de las ciudadanías.

Gestión de las solicitudes y de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) como componente clave de la respuesta institucional y la experiencia ciudadana. A partir de la evidencia disponible, se identifican aspectos para fortalecer la trazabilidad, la oportunidad, el encauce institucional y la calidad de las respuestas a las solicitudes y PQRSDF, así como para optimizar la gestión de los traslados y las reiteraciones. Por su parte, la gestión de las solicitudes relacionadas con el acervo documental histórico y sectorial del MSPS –sobre actos administrativos, historias laborales, certificaciones, reconocimientos pensionales y expedientes de exservidores públicos del MSPS y de entidades liquidadas– demanda un tratamiento especializado para su digitalización e integración en el gestor documental, para la disponibilidad, organización y acceso oportuno a esta información.

Transformación digital orientada al servicio. La transformación digital representa una opción estratégica para simplificar la relación entre el Estado y las ciudadanías, mejorar el acceso y fortalecer la calidad del servicio, siempre que se oriente desde un enfoque centrado en las personas, contribuya a simplificar la relación Estado–ciudadanías, ampliar el acceso y evitar la generación de nuevas barreras en el uso de los servicios digitales. Según la evidencia disponible, se requiere continuar mejorando la usabilidad, accesibilidad, interoperabilidad y calidad de los contenidos digitales, así como el aprovechamiento de los sistemas, aplicativos y servicios disponibles. En este contexto, la incorporación progresiva de tecnologías emergentes –incluida la inteligencia artificial (IA)– se configura como un factor potencial, hoy de bajo uso, para reforzar la capacidad institucional de respuesta, optimizar la orientación a las ciudadanías y enriquecer la experiencia de interacción.

Talento humano, ética y cultura de servicio. La experiencia ciudadana está estrechamente vinculada a las capacidades, actitudes y condiciones del talento humano que presta el servicio, en tanto constituye un elemento central en la interacción entre el MSPS y las ciudadanías y otros grupos de valor, la mejora continua del servicio y la generación de confianza en la relación Estado–ciudadanías. A partir de los instrumentos del autodiagnóstico institucional, se identifican áreas para continuar fortaleciendo los procesos de formación, la estandarización de prácticas y la consolidación de una cultura organizacional orientada al servicio, la disciplina, la ética, el trato digno y el enfoque de derechos, así como para promover el reconocimiento y la valoración del desempeño del talento humano, en coherencia con los principios de la función administrativa.

Evaluación de la experiencia ciudadana y aprendizaje institucional. La evidencia disponible permite identificar oportunidades para continuar consolidando una evaluación sistemática, homogénea y oportuna de la percepción y experiencia en relación con la atención y la prestación del servicio, como base para fortalecer la generación de conocimiento institucional. Aunque se han desarrollado avances en la medición de la experiencia ciudadana, se identifican oportunidades para potenciar el uso de sus resultados, así como para incorporar de manera progresiva soluciones basadas en analítica avanzada e inteligencia artificial, con el fin de configurarlas como un insumo estratégico que facilite la identificación de brechas, el reconocimiento de

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

avances y el aprendizaje continuo. Esta acción orienta la toma de decisiones con base en evidencia y contribuye a fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la capacidad institucional para ajustar de manera progresiva la atención y los servicios, en coherencia con las expectativas ciudadanas y los principios de una gestión pública centrada en las personas.

2.4. Objetivo general

Definir las directrices y orientaciones para fortalecer el sistema de atención y servicios institucionales del MSPS durante el periodo 2026–2031, bajo enfoques de inclusión, innovación tecnológica y eficiencia operativa, para responder integralmente a las exigencias normativas y a las demandas de las ciudadanías y otros grupos de valor.

2.5. Objetivos específicos

1. Consolidar un modelo de gobernanza de la atención articulado, accesible e incluyente, que integre la gestión técnica y operativa multicanal con enfoque diferencial para los grupos de valor.
2. Fortalecer la gestión integral y la trazabilidad de las solicitudes, PQRSDF y consultas de acceso a información pública (CIAP), asegurando la calidad, oportunidad y encauce preferente de requerimientos de casos especiales.
3. Consolidar las capacidades del talento humano para fortalecer una cultura de servicio basada en la ética y la responsabilidad pública, que permita una atención y servicio competente e inclusivo.
4. Fortalecer el diálogo y la rendición de cuentas en materia de atención y servicio, trámites y otros procedimientos administrativos (OPA) promoviendo la participación incidente, la transparencia activa y la mejora continua de la gestión institucional en estas materias.
5. Implementar un esquema de gobernanza de la información institucional relacionada con la atención, los servicios, los trámites, Otros procedimientos administrativos (OPA) y Consultas de acceso a información pública (CIAP), asegurando la gestión de los datos, el desarrollo de capacidades analíticas avanzadas y la mejora continua con base en la innovación y la evidencia.
6. Impulsar la transformación digital de la atención y los servicios, atendiendo a la evolución de las soluciones tecnológicas inteligentes, accesibles, interoperables y bajo estándares de seguridad y continuidad.
7. Implementar un esquema de medición de la experiencia ciudadana y de analítica gerencial, que evalúe la calidad de la atención, los servicios, trámites, Otros procedimientos administrativos y Consultas de acceso a información pública, para generar evidencia para la toma de decisiones.

3. Fundamentos constitucionales y legales

Este apartado sintetiza el marco normativo que sustenta y orienta la Política institucional de atención y servicios a las ciudadanías y otros grupos de valor, a partir de los principios, derechos y obligaciones consagrados en la Constitución Política y en la normativa vigente. Su inclusión es fundamental para contextualizar la política dentro del ordenamiento jurídico colombiano y precisar los mandatos que regulan la interacción entre el Estado y las ciudadanías en relación con la atención y el servicio, el acceso a la información, la racionalización de trámites, el ejercicio del derecho de petición, la participación ciudadana, la inclusión, la protección de datos personales y la gestión del talento humano. Considerando la naturaleza estratégica de la política, se expone de manera sintética, mas no exhaustiva, las disposiciones de mayor relevancia, sin perjuicio de la aplicación integral del marco jurídico vigente, cuyo cumplimiento es obligatorio en todos sus componentes.

3.1. Garantías constitucionales

La Constitución Política de Colombia consagra al país como un Estado Social de Derecho, fundado en el respeto de la dignidad humana, la solidaridad y la prevalencia del interés general (artículo 1) y establece como sus fines esenciales servir a la comunidad, promover la prosperidad y garantizar la efectividad de los derechos, principios y deberes constitucionales (artículo

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

2). Con lo cual la actuación estatal en materia de servicios y atención a las ciudadanías se erige como una expresión directa de poner la administración pública al servicio de las personas y del interés general (artículo 2).

La función administrativa debe desarrollarse con arreglo a los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad (artículo 209). De manera complementaria, las actuaciones de las autoridades y de los particulares deben ceñirse al principio de buena fe, el cual se presume en todas las gestiones ante la administración (artículo 83), con la prohibición de exigir requisitos o cargas distintas a las establecidas en la ley (artículo 84). Estos principios constitucionales rigen la relación entre el Estado y las ciudadanías y determinan el estándar de la actuación administrativa.

Asimismo, la Constitución reconoce derechos fundamentales que estructuran la interacción entre la administración pública y las personas, entre ellos el derecho a la igualdad y a la no discriminación (artículo 13), el derecho de petición (artículo 23), el derecho a recibir y acceder a información veraz, imparcial y pública (artículos 20 y 74), la protección de la intimidad, el buen nombre y los datos personales (artículo 15) y la garantía del debido proceso en todas las actuaciones administrativas (artículo 29). Estos derechos delimitan los deberes mínimos del Estado en los procesos de atención y servicio a las ciudadanías.

Finalmente, el orden constitucional reconoce y protege la diversidad étnica y cultural de la Nación (artículos 7 y 70), ordena la adopción de medidas para hacer efectiva la igualdad real y material y una protección reforzada a grupos que requieren especial atención, como mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas mayores y personas con discapacidad (artículos 13, 43, 44, 46 y 47). Igualmente, garantiza el derecho a participar en la gestión pública (artículo 40 y 270) y consagra la responsabilidad patrimonial del Estado por los daños antijurídicos (artículo 90), al tiempo que establece la responsabilidad de los servidores públicos por acción, omisión o extralimitación en sus funciones (artículos 6 y 124).

3.2. Garantías legales

Atención a las ciudadanías y la política de servicio al ciudadano. El marco normativo colombiano establece el servicio al ciudadano como un deber institucional y eje de modernización del Estado, a partir de la creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano mediante el Decreto 2623 de 2009, desarrollado en los Conpes 3649 de 2010 y 3785 de 2013. Dichas disposiciones definen lineamientos para una gestión pública eficiente y orientada a la relación Estado-ciudadanía, incorporando los enfoques de “ventanilla hacia adentro” y “ventanilla hacia afuera” y la adopción de estándares de calidad, oportunidad, simplificación, transparencia y evaluación en la atención y prestación de los servicios públicos.

Posteriormente, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), adoptado mediante el Decreto 1083 de 2015 y actualizado por el Decreto 1499 de 2017, consolida la Política de servicio al ciudadano como una política de gestión y desempeño institucional de carácter transversal, integrada a la dimensión de Gestión con valores para resultados. Este marco dispone la articulación del servicio al ciudadano con otras políticas de relacionamiento, tales como: Política de transparencia y acceso a la información pública, Simplificación, racionalización y estandarización de trámites, Participación ciudadana en la gestión pública y rendición de cuentas y, de manera más reciente, con la Política de gobierno digital, con el enfoque de Estado Abierto, definido en el Conpes 4070 de 2021, en coherencia con los lineamientos expedidos en 2020 por el DAFP para la actualización de esta política.

De manera complementaria, la normativa impone obligaciones en materia de accesibilidad, orientación, simplificación y mejora continua, con la eliminación de requisitos innecesarios, la adopción de ventanillas únicas, la garantía de atención continua, la publicación de trámites y requisitos con sustento legal, la habilitación de canales para la recepción y gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias y la medición de la calidad del servicio. Con la Ley 2052 de 2020 se ordena la creación de dependencias de relación con las ciudadanías y el Decreto 1499 de 2017 establece la formulación anual de la estrategia de servicio y el uso de instrumentos oficiales de evaluación de la gestión institucional, como el Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión (FURAG).

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

Derecho de acceso a la información pública. Conforme a lo dispuesto en el artículo 74 de la Constitución, el ordenamiento jurídico determina el deber de las autoridades de garantizar la publicidad, disponibilidad, actualización y acceso a la información que producen o administran. Este derecho se desarrolla a través del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (CPACA) (Ley 1437 de 2011), que impone a las autoridades el deber de informar y de mantener información actualizada y accesible en medios físicos y electrónicos, bajo criterios de calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad.

Desde la Ley 57 de 1985 se reconoce el derecho a consultar archivos públicos y obtener copias de documentos oficiales y la Ley 594 de 2000 exige la organización, conservación, integridad y disponibilidad de los archivos públicos. Igualmente, el Decreto 1122 de 1999 y la Ley 962 de 2005 ordenan la publicación actualizada de requisitos, trámites, procedimientos, responsables y tiempos de atención. La Ley Estatutaria 1712 de 2014 regula de manera integral el derecho de acceso a la información pública y consagra los principios de máxima publicidad, gratuidad y accesibilidad a la información, salvo las excepciones previstas por la Constitución o la ley. El seguimiento al cumplimiento de esta norma está a cargo de la Procuraduría General de la Nación (PGN) mediante la matriz de *medición del Índice de Transparencia y Acceso a la información Pública (ITA)*.

La Ley Estatutaria define las modalidades de transparencia activa, que obliga a publicar de manera proactiva información mínima, relevante y actualizada (artículos 9 a 11) y de transparencia pasiva, que reconoce el derecho a solicitar y recibir información pública (artículo 24). El Decreto 1081 de 2015 reglamenta estas disposiciones y fija categorías de información mínima obligatoria. De manera complementaria, el marco normativo asegura la accesibilidad, inclusión y comprensibilidad de la información para personas con discapacidad (Ley 1346 de 2009 y 1618 de 2013 y Decretos 1081 y 1069 de 2015), el derecho al uso de lenguas nativas (Ley 1381 de 2010), los estándares de publicación definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) (Resolución 1519 de 2020 y sus 4 anexos) y las directrices de lenguaje claro expedidas por el DAFP y el MinTIC.

Racionalización de trámites. Este marco normativo se estructura a partir del Decreto 2150 de 1995 y la Ley 962 de 2005, que ordenan suprimir trámites innecesarios, eliminar requisitos y formalismos injustificados y prohíbe exigir documentos que reposen en archivos de entidades públicas. Estas disposiciones consagran el principio de reserva legal, conforme al cual las autoridades solo pueden exigir trámites, requisitos, licencias o permisos autorizados por la ley y establecen la obligación de registrar los trámites y Otros procedimientos administrativos (OPAS) en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT del DAFP, como mecanismo de publicidad, control y estandarización.

De manera complementaria, el Decreto 1122 de 1999, el Decreto 19 de 2012 y el Decreto 2106 de 2019 refuerzan los mandatos de simplificación y eficiencia administrativa, al ordenar la implementación de ventanillas únicas y reglas estrictas para evitar la creación de nuevos trámites sin sustento legal. Disponen que las actuaciones administrativas deben adelantarse sin demoras injustificadas, prohíben devolver solicitudes por errores formales no sustanciales y ordenan la aceptación de documentos por medios electrónicos.

La regulación se fortalece con la Ley 2052 de 2020, que incorpora de manera expresa la digitalización, automatización e interoperabilidad de los trámites administrativos, dispone la gratuidad y accesibilidad de los servicios y ordena la identificación y simplificación de cadenas de trámites entre entidades. Estas disposiciones se desarrollan mediante la Resolución 455 de 2021, el Decreto 088 de 2022 y la Circular 100-002 de 2024 del DAFP, que reiteran la obligación de actualizar la información de los portafolios de trámites en el SUIT y los lineamientos, conceptos y plazos para implementar la interoperabilidad y desmaterialización de los trámites.

Derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos. El ordenamiento jurídico reconoce el derecho de toda persona a adelantar actuaciones ante las autoridades por medios electrónicos, en los términos previstos por el CPACA. Este derecho comprende la presentación de solicitudes, escritos, recursos, trámites y demás actuaciones administrativas a través

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

de medios digitales, reconociendo para éstos los mismos efectos jurídicos que aquellos realizados por medios físicos, siempre que se garantice la autenticidad, integridad, disponibilidad y conservación de la información.

Este derecho se fortalece con el régimen jurídico de mensajes de datos previsto desde la Ley 527 de 1999, que reconoce la validez y eficacia jurídica, equipara la firma digital con la manuscrita y autoriza el uso de medios electrónicos como soporte válido de las actuaciones administrativas, documentos y comunicaciones oficiales. El Decreto 1122 de 1999 autoriza la presentación de PQRSDF por medios electrónicos y la Ley 1474 de 2011 ordena la creación de canales especializados para recibir denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción contrarios a la ética pública. Por su parte, la Ley 962 de 2005 y el Decreto 19 de 2012 refuerzan la obligatoriedad del uso de medios tecnológicos para asegurar eficiencia, celeridad y simplificación, incluyendo la notificación electrónica y uso de certificados digitales, al punto de prohibir la exigencia de la presencia física del ciudadano cuando la actuación pueda realizarse por medios digitales.

En coherencia, el Decreto 620 de 2020 reglamenta aspectos operativos de las sedes electrónicas en relación con la recepción de comunicaciones y documentos electrónicos, mientras que las Resoluciones MinTIC 2160 y 2893 de 2020 fijan parámetros sobre la arquitectura de la información, contenidos, experiencia de usuario, calidad y diseño gráfico para los portales web y las ventanillas únicas. De forma complementaria, la Resolución 1519 de 2020 y sus 4 anexos técnicos, adoptan los estándares de accesibilidad web WCAG 2.1 nivel AA, bajo principios de perceptibilidad, operabilidad, comprensibilidad y robustez y los lineamientos en materia de transparencia y divulgación de contenidos, creación de menús, seguridad digital, publicación de datos abiertos e integración con el Portal único del Estado colombiano (GOV.CO) y el Portal único de datos abiertos (datos.gov.co).

Este marco normativo se articula con la Política de gobierno digital, regulada por el Decreto 767 de 2022, que establece habilitadores transversales de la misma, entre ellos los Servicios Ciudadanos Digitales (SCD). Estos constituyen el eje de la interacción digital entre el Estado y las ciudadanías, con herramientas como la Carpeta Ciudadana Digital, concebida como un espacio personal para la recepción y gestión de documentos y comunicaciones oficiales a través del Portal único del Estado, gov.co. De esta manera, se promueve la transformación digital de la administración pública y se facilita el acceso a trámites y servicios en entornos digitales. Adicionalmente, las Leyes 1955 y 1978 de 2019, así como la Ley 1341 de 2009 habilitan la incorporación de tecnologías emergentes, incluida la inteligencia artificial, en armonía con los pronunciamientos de la Corte Constitucional (*Sentencia T-323 de 2024*) y del Departamento Nacional de Planeación (2019).

Derecho de petición. El derecho de petición reconoce a toda persona la facultad de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Este mandato se desarrolla de manera integral en la Ley 1755 de 2015, que regula el contenido esencial del derecho, su gratuidad, las modalidades de presentación y la obligación correlativa de las autoridades de recibir, tramitar y responder las peticiones.

La normativa determina términos perentorios de respuesta, cuyo incumplimiento configura la vulneración de este derecho fundamental. De igual forma, el CPACA regula la ampliación excepcional de términos, el silencio administrativo positivo en solicitudes de información y la obligación de comunicar oportunamente cualquier prórroga. El marco normativo dispone que el derecho de petición puede ejercerse por cualquier medio idóneo de comunicación o transferencia de datos, incluidos los canales electrónicos y prohíbe la exigencia de formalidades o requisitos no previstos en la ley.

El Decreto 1166 de 2016, reglamentario del CPACA, regula de manera específica la recepción y radicación de peticiones verbales, ordena la habilitación de múltiples canales de atención, establece horarios continuos de servicio y prohíbe devolver solicitudes por errores formales que no afecten el fondo del asunto. Impone la obligación de orientar al peticionario y garantizar atención prioritaria a grupos de especial protección constitucional. La normativa exige que las respuestas al derecho de petición sean de fondo, claras, precisas, congruentes, consecuentes y que la decisión adoptada sea notificada al solicitante.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

Finalmente, este régimen se articula con normas especiales como la Ley 1474 de 2011 que fortalece el derecho de petición como mecanismo de transparencia y lucha contra la corrupción, la Ley 1712 de 2014 que lo vincula al derecho de acceso a la información pública, la Ley 1757 de 2015 que lo asocia como expresión del derecho de participación y control social y las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, que regulan las peticiones relacionadas con la actualización, corrección o supresión de datos personales con plazos específicos para su resolución.

Uso de la tecnología en la gestión judicial. El Decreto 806 de 2020 ordena el uso preferente y obligatorio de las tecnologías de la información y las comunicaciones en todas las actuaciones judiciales y administrativas. En este sentido, habilita a las ciudadanías a presentar tutelas, acciones de cumplimiento, solicitudes y demás procesos relacionados, por ejemplo, con la garantía del derecho a la salud, sin necesidad de desplazamientos físicos y la virtualización de audiencias, notificaciones, demandas y trámites, para responder con mayor celeridad y reducir barreras derivadas de la presencialidad.

La Ley 2213 de 2022, incorpora de manera permanente las disposiciones del Decreto 806 de 2020. Bajo esta ley, todas las actuaciones procesales en las que intervenga las entidades públicas –incluyendo comunicaciones judiciales, respuestas a tutelas, envío de expedientes, notificaciones y participación en audiencias– pueden y deben tramitarse digitalmente, garantizando su validez jurídica y eficacia. Este marco normativo exige además que, cuando las ciudadanías carezcan de medios tecnológicos, se debe mantener y asegurar la atención presencial, ajustando sus procedimientos para proteger a poblaciones vulnerables y asegurar la igualdad de acceso.

Participación y control social. El orden constitucional reconoce la participación democrática como un fin esencial del Estado y ordena facilitar la intervención de las ciudadanías en las decisiones que las afectan (artículo 2 de la Constitución Política), así como la organización legal de mecanismos que permitan la vigilancia de la gestión pública (artículo 270). En desarrollo de estos mandatos, la Ley Estatutaria 1757 de 2015 regula la promoción y protección del derecho a la participación democrática, define sus principios, establece mecanismos de intervención ciudadana en la gestión pública y dispone la obligatoriedad de la rendición de cuentas como un ejercicio permanente de información, diálogo y evaluación de la gestión institucional.

El marco normativo habilita diversos mecanismos de control social y de participación, entre los cuales se encuentran las veedurías ciudadanas, reguladas por la Ley 850 de 2003, como instrumentos para vigilar programas, proyectos, contratos y servicios públicos, así como los mecanismos de participación establecidos en la Ley 1757 de 2015. De manera complementaria, normas como la Ley 489 de 1998 incorporan la participación, la transparencia y la responsabilidad como principios de la función administrativa y la Ley 190 de 1995 fortalece el control ciudadano mediante la obligación de gestionar y analizar quejas, reclamos y denuncias.

Adicionalmente, la normativa impone deberes específicos a las entidades públicas para garantizar condiciones efectivas de participación y rendición de cuentas, tales como la habilitación de sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, registros públicos de actuaciones, mecanismos gratuitos de atención y verificación de plazos, conforme al Decreto 1122 de 1999. Así mismo, la Ley 1712 de 2014 vincula el derecho de acceso a la información pública con el ejercicio del control social, al ordenar la publicación de información relevante, informes de gestión y resultados institucionales y las Leyes 1618 de 2013 y 1346 de 2009 disponen que los procesos de participación se desarrollen bajo criterios de accesibilidad e inclusión.

Reconocimiento de la diversidad poblacional: enfoque diferencial e interseccional. La Corte Constitucional ha señalado que el reconocimiento y la aplicación de los enfoques diferencial e interseccional constituyen un mandato transversal para las autoridades públicas en el diseño, implementación y evaluación de políticas, programas, servicios y actuaciones administrativas. Estos enfoques se derivan del derecho constitucional a la igualdad material y buscan identificar las condiciones particulares, las barreras de acceso y las múltiples formas de discriminación que enfrentan determinados grupos poblacionales, con el fin de adecuar la acción estatal a sus necesidades específicas y garantizar el goce efectivo de sus derechos.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

La Corte ha precisado que el enfoque diferencial es tanto un método de análisis para visibilizar situaciones de desigualdad, como una herramienta que orienta la actuación de las entidades públicas, mientras que el enfoque interseccional permite comprender cómo la concurrencia de diversas condiciones de vulnerabilidad o discriminación genera afectaciones particulares que exigen respuestas estatales diferenciadas. (Corte Constitucional, Sentencia, T-025 de 2004 y sus autos de seguimiento; Corte Constitucional, Sentencia, C605-2012; Corte Constitucional, Sentencia SU-020 de 2022; Corte Constitucional, Sentencia T-410 de 2024; Corte Constitucional, Sentencia, C-054 de 2024).

Disposiciones como las Leyes 324 de 1996, 982 de 2005, 1346 de 2009, 1618 y 1680 de 2013, 2049 de 2020, la Ley 2297 de 2023, así como los Decretos 2369 de 1997, 1538 de 2005 y 1079 de 2015, establecen la obligación de garantizar la inclusión de las personas con discapacidad en los ámbitos de interacción con el Estado, bajo los principios de dignidad humana, autonomía e igualdad. Este marco normativo ordena la aplicación del diseño universal, los ajustes razonables, las salvaguardias, los sistemas de apoyo, los medios de comunicación accesibles, las ayudas técnicas, el acompañamiento de personas cuidadoras, el uso de perros guía y la eliminación de barreras físicas y tornan obligatorias la Normas Técnicas ICONTEC en estas materias. Estas determinaciones se articulan con la Ley 1996 de 2019, que reconoce la capacidad legal de las personas con discapacidad.

En materia de diversidad étnica y cultural, el bloque de constitucionalidad incorpora obligaciones específicas derivadas del derecho internacional. El Convenio 169 de la OIT, aprobado mediante la Ley 21 de 1991, ordena al Estado reconocer las particularidades culturales, lingüísticas, sociales y organizativas de los pueblos indígenas y tribales. Del mismo modo, la Ley 70 de 1993 reconoce a las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras y el Decreto 2957 de 2010 al pueblo Rrom o Gitano. Para estos pueblos y comunidades determina garantizar una interacción respetuosa con su identidad y formas propias de relacionamiento con las autoridades, que complementa la Ley 1381 de 2010, al establecer la obligación de brindar intérpretes con conocimiento en lenguas nativas y las culturas propias.

En relación con la diversidad asociada a la identidad de género y la orientación sexual, el Decreto 1227 de 2015 garantiza el derecho a la identidad de género en los documentos oficiales, y el Decreto 762 de 2018 adopta la Política pública nacional para personas LGBTIQ+, de los cuales se derivan mandatos orientados a asegurar que la prestación de los servicios a estos colectivos se realice en condiciones de igualdad, sin exclusión, estigmatización ni barreras.

El enfoque diferencial para la población campesina y la mujer campesina se desarrolla en normas como la Ley 160 de 1994, Ley 731 de 2002 y el Acto Legislativo 01 de 2023, que reconoce al campesinado como sujeto de especial protección constitucional. Este marco obliga a que la atención y el servicio del Estado consideren las particularidades territoriales, socioeconómicas y de género de la vida rural, garantizando un trato equitativo y pertinente en la relación entre el Estado y las ciudadanías campesinas.

Finalmente, la Convención internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial, Ley 22 de 1981, establece la obligación del Estado de prohibir y eliminar cualquier forma de discriminación por motivos de raza, etnia u origen nacional o cultural. En armonía con este mandato, el Código Penal tipifica y sanciona conductas de discriminación y hostigamiento, reforzando el deber estatal de prevenir tratos diferenciados injustificados. En este marco, la Ley 1752 de 2015 amplía la protección penal al incorporar de manera expresa la discriminación por motivos de discapacidad.

Tratamiento de datos personales. El derecho fundamental al hábeas data consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política es desarrollado, principalmente, por las Leyes Estatutarias 1266 de 2008 y 1581 de 2012, las cuales regulan el tratamiento de datos personales y sensibles. Estas normas reconocen a toda persona el derecho a conocer, actualizar, rectificar y controlar la información que sobre ella se recolecte, almacene o circule y establecen que el tratamiento de datos solo puede realizarse con autorización previa, expresa e informada del titular, salvo las excepciones previstas en la ley.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

El régimen legal define principios obligatorios en esta materia entre ellos legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad e impone deberes específicos a los responsables y encargados del tratamiento, tales como garantizar la integridad y seguridad de la información, evitar su uso no autorizado o fraudulento, conservar registros confiables y tramitar oportunamente consultas y reclamos.

De manera especial, la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario (Decreto 1377 de 2013) regulan el tratamiento de datos sensibles, entendidos como aquellos que pueden afectar la intimidad del titular o generar discriminación, tales como datos relativos a la salud, características biométricas, origen étnico, convicciones políticas, religiosas. Como regla general, el tratamiento de datos sensibles está prohibido, salvo que exista autorización explícita del titular, finalidad específica y condiciones legales estrictas. De igual forma, se dispone una protección especial para los datos de niñas, niños y adolescentes, cuyo tratamiento sólo es permitido cuando se trate de datos públicos o responda al interés superior del menor.

Talento humano idóneo y competente. En desarrollo de los mandatos constitucionales sobre función pública, el régimen de empleo público y gerencia del talento humano, regulado principalmente por la Ley 909 de 2004 y el Decreto Ley 1567 de 1998, establece la capacitación como un componente obligatorio del desarrollo del talento humano al servicio del Estado y crea el Sistema Nacional de Capacitación y el Sistema de Estímulos para los empleados públicos. Estas disposiciones ordenan a las entidades formular y ejecutar Planes Institucionales de Capacitación (PIC), orientados al fortalecimiento del desempeño individual y colectivo, la reducción de brechas de capacidades y el mejoramiento de las competencias requeridas para una gestión pública eficiente y alineada con el interés general.

A su vez, el Decreto 1083 de 2015 regula el Sistema de Formación y Capacitación del Estado y dispone la identificación de necesidades de formación, evaluación del impacto de los procesos formativos y la adopción del enfoque de competencias laborales, con la prohibición de asignar personal no capacitado para orientación y atención del ciudadano y fortalecer los valores del servicio público (Ley 1437 de 2011). Se conciben las competencias como el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores para el ejercicio adecuado de las funciones públicas y las integra a los procesos de selección, evaluación del desempeño, capacitación y desarrollo. Estos mandatos se articulan con los lineamientos de MIPG, la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC) y el DAFP, relativos a perfiles de empleo y estándares mínimos de desempeño.

Igualmente, la normativa regula un Sistema de estímulos e incentivos como mecanismo para promover el compromiso institucional, el desempeño sobresaliente y la calidad del servicio público. El Decreto Ley 1567 de 1998, desarrollado por la Ley 909 de 2004 y el Decreto 1083 de 2015, disponen la implementación de incentivos, con base en criterios objetivos de evaluación del desempeño y cumplimiento de metas. Estas disposiciones ordenan la articulación de los incentivos con los planes de bienestar y capacitación y su aplicación conforme a los principios de mérito, equidad y transparencia, como elementos estructurales de la profesionalización del servicio público.

4. Conceptos, enfoques y atributos orientadores de la política

El marco conceptual de la Política institucional de atención y servicios a las ciudadanías y otros grupos de valor, constituye un complemento necesario a los fundamentos constitucionales y legales que la sustentan. Mientras dichos fundamentos definen los mandatos, principios y obligaciones que rigen la actuación del Estado, este marco conceptual precisa las nociones, enfoques y atributos que permiten interpretar y aplicar dichos mandatos en la práctica de la atención y el servicio. Por esta razón, delimita las categorías fundamentales que orientan la relación entre el Estado y las ciudadanías y otros grupos de valor en los procesos de atención, acceso a la información y prestación de servicios y establecen un referente para articular de manera coherente los componentes de la política, en concordancia con las buenas prácticas de la gestión pública centrada en las personas y con los estándares del servicio público contemporáneo.

4.1. Referentes conceptuales para la atención y el servicio

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

El servicio y la atención a las ciudadanías constituyen un eje central de la gestión pública y un componente estratégico para la generación de valor público, la legitimidad institucional y la confianza en el Estado. Su concepción actual representa una evolución respecto de modelos tradicionales centrados en estructuras, procedimientos y trámites, hacia una comprensión relacional, orientada a las personas, que reconoce a las ciudadanías como sujetos activos de derechos, deberes y corresponsabilidades en la construcción de lo público (Denhardt & Denhardt, 2000; OCDE, 2019). El servicio público no se limita a la provisión de bienes y servicios, sino que comprende el conjunto de interacciones, canales, procesos, protocolos y experiencias, mediante las cuales las personas se relacionan con la administración pública y se promueve el ejercicio de derechos y deberes en condiciones de igualdad, transparencia y responsabilidad institucional (Osborne, 2006).

Desde esta perspectiva, la atención se materializa en el trato directo que haga efectivo el relacionamiento cotidiano entre las ciudadanías y el Estado. Esto requiere garantizar condiciones de dignidad, accesibilidad, transparencia y canales de comunicación confiables, superando la visión meramente administrativa. Atender no es solo gestionar trámites o PQRSDF, sino considerar en el trato las dimensiones sociales, culturales y contextuales que influyen en las necesidades ciudadanas, promoviendo no sólo la eficiencia administrativa sino también el acceso efectivo a derechos, la inclusión y la participación (CLAD, 2008; Janoski, 1998).

El uso del término ciudadanías, en plural, responde al reconocimiento de la diversidad social, cultural, territorial, económica y funcional que caracteriza a las personas y colectivos que interactúan con el Estado. Esta noción amplía la comprensión tradicional de la ciudadanía, sin modificar su significado jurídico-constitucional, y permite visibilizar las distintas trayectorias, capacidades, identidades y contextos desde los cuales se ejercen los derechos y deberes ciudadanos (Cortina, 2001; Dagnino, 2006). Desde esta perspectiva, la atención pública requiere incorporar el enfoque diferencial, para responder a la diversidad social, en coherencia con el principio de igualdad material (Cohen, 2009; Giraldo-Zuluaga, 2015; Álvarez-Enríquez, 2021).

A partir de la comprensión amplia y plural de las ciudadanías y del servicio, se entienden los grupos de valor, como una categoría que permite identificar a las personas, colectivos u organizaciones según la forma como se relacionan con el Estado y las condiciones, necesidades o expectativas que inciden en dicha relación, especialmente en los procesos de atención y prestación de servicios. Incluyen, entre otros, a las ciudadanías, servidores públicos, comunidades, organizaciones sociales, empresas y otras entidades del entorno institucional (OCDE, 2019; DAFP, 2024). Esta noción no establece categorías exclusivas ni jerárquicas; por el contrario, reconoce que todas las personas tienen los mismos derechos y deberes y que pueden pertenecer a uno o varios grupos de valor a lo largo de su vida, según sus roles y contextos, cuya caracterización constituye una herramienta de gestión pública para identificar impactos diferenciados en la interacción con el Estado.

Desde estas premisas, la humanización de la atención se configura como una expresión concreta de una administración pública centrada en las personas. Implica orientar las decisiones, los procedimientos, los canales y las interacciones institucionales al reconocimiento de la dignidad humana, el trato respetuoso, la empatía, la escucha activa, las perspectivas ciudadanas y la atención oportuna y resolutive, equilibrando la eficiencia técnica con la equidad y la legitimidad democrática (Beck & Ranchordás, 2025; OCDE, 2019). Este enfoque no se opone a la transformación digital, sino que exige que los servicios –presenciales, telefónicos y digitales– sean comprensibles, accesibles y confiables, incorporando principios de lenguaje claro y lectura fácil, lenguaje inclusivo, accesibilidad universal y respeto por la diversidad. (OCDE, 2020; CLAD, 2013, 2018).

En términos prácticos, estas definiciones llevan al reconocimiento del enfoque diferencial e inclusivo, orientado a responder a las distintas condiciones sociales, culturales, territoriales, poblacionales, etarias, lingüísticas, funcionales y de identidad, entre otras, desde las cuales las personas ejercen su ciudadanía y la forma cómo se relacionan con el Estado. Este enfoque no introduce jerarquías ni privilegios, sino que exige la adopción de medidas diferenciadas para garantizar la igualdad real y efectiva en el acceso a la información, la atención y los servicios públicos, conforme a los principios de equidad, inclusión y no discriminación (OCDE, 2019; Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos [OHCHR],

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

s. f.). En la prestación de servicios, este enfoque implica identificar y eliminar barreras físicas, comunicativas, administrativas, tecnológicas y culturales y diseñar respuestas institucionales acordes con la diversidad de las ciudadanías y otros grupos de valor.

Como parte del reconocimiento del enfoque diferencial se adoptan los ajustes razonables, que comprenden las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas, que no impongan una carga desproporcionada o indebida a la instancia que deba proveerlos, destinados a eliminar las barreras, a fin de asegurar que las personas, en especial las personas con discapacidad, puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones con las demás. Actúan como una medida correctiva o de adaptabilidad, cuando la accesibilidad y el diseño universal están ausentes o resultan insuficientes, con lo cual, cualquier persona puede (y es) sujeto de ajustes razonables, proporcionales a sus circunstancias (Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2014, 2017).

Son mandatos que comulgan con los principios de una administración pública centrada en las personas y con el derecho a una buena administración, definidos en instrumentos internacionales como el Código Iberoamericano de Buen Gobierno (CLAD, 2006) y la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública (CLAD, 2013), que establecen el deber de atender a las personas bajo principios de legalidad, objetividad, imparcialidad, transparencia, eficiencia, responsabilidad y ética y trato a todas las personas con respeto, igualdad y cortesía, garantizando una atención de calidad y sin discriminación, proporcionando información clara, confidencialidad de los datos, participación, rendición de cuentas y el cumplimiento de las funciones con integridad y profesionalismo. Son determinantes del valor público en la atención a las ciudadanías, es decir de la generación del máximo beneficio social a partir de los recursos disponibles, considerando tanto los resultados como los procesos de diseño e implementación de las políticas (BID, 2010; Nabatchi, 2017).

La calidad del servicio público se entiende, entonces, de manera integral desde la incorporación de factores técnicos, humanos y organizativos, que habilitan las condiciones en el servicio en términos de accesibilidad, oportunidad, transparencia, coherencia y claridad de la información, multicanalidad, continuidad del servicio, seguridad y protección de datos personales y cumplimiento de las expectativas de las ciudadanías (Naef, 2023). La experiencia ciudadana –entendida como la trayectoria completa de interacción entre las personas y el Estado a través de distintos puntos de contacto o canales de atención– se constituye en un referente clave para mejorar la calidad, a partir de la evaluación de los servicios. (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988; OCDE, 2019).

Finalmente, los canales de atención conforman un ecosistema integrado de medios, mecanismos o puntos de contacto y de comunicación habilitados por la entidad, para la interacción entre el Estado y las ciudadanías– incluidos los canales presenciales (de atención directa), telefónicos, los escritos físicos (como el correo postal tradicional) y los canales digitales, tales como sitios web institucionales, chat, aplicaciones móviles, correo electrónico, formularios en línea y las redes sociales, entre otros, que facilitan el acceso a información, orientación, trámites y servicios (Jaeger & Bertot, 2010).

En la actualidad la evolución tecnológica del internet y la inteligencia artificial, ha dado lugar a modelos de gestión multicanal y omnicanal, que permiten la articulación de estos medios, para asegurar la continuidad del servicio y fortalecer la eficiencia institucional, desarrollados y utilizados de acuerdo con principios éticos, de transparencia y respeto por los derechos humanos, evitando cualquier forma de discriminación y garantizando la equidad. (Pieterse, Madsen & Ebbers, 2022; CLAD, 2023).

4.2. Enfoques del servicio y la atención

Enfoque de derechos. Reconoce a las ciudadanías como titulares de derechos y deberes y a las entidades públicas como sujetos obligados a respetarlos, protegerlos y garantizarlos en el marco de su actuación administrativa y no como un efecto discrecional, de conformidad con los principios de legalidad, igualdad, debido proceso, buena fe y responsabilidad estatal. Este enfoque se alinea con el Derecho Internacional de los Derechos Humanos, que exige incorporar estándares de disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad en la provisión de servicios (Jiménez, 2007; Nikken, 2014) y el derecho

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

a una buena administración, que impone a las autoridades el deber de actuar de manera imparcial, oportuna, motivada y transparente (CLAD, 2013, 2018). En consonancia con la OCDE, el enfoque de derechos refuerza una gestión pública centrada en las personas, en la generación de confianza, legitimidad institucional y valor público (OCDE, 2019; Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos, 2017).

El servicio a las ciudadanías y otros grupos de valor que aborda esta política contribuye al fortalecimiento de las condiciones institucionales para el ejercicio del derecho fundamental a la salud, mediante la implementación de medidas que aseguran la observancia de derechos asociados a la relación entre la entidad y las ciudadanías, tales como el debido proceso, el derecho de petición, el acceso a la información pública, la igualdad y el trato no discriminatorio, la atención digna y humanizada, la accesibilidad, la orientación clara, la participación, la protección de datos personales y la confianza legítima. Estos aspectos orientan la actuación institucional y promueven una atención acorde con las necesidades y características de la población, en especial de aquellos grupos que requieren atención preferente. (Cecchini & Martínez, 2011).

Enfoque diferencial. Es una perspectiva de análisis y actuación que reconoce que las personas, grupos y comunidades tienen características, condiciones, necesidades y contextos diversos que pueden generar barreras o afectar de manera distinta el acceso a derechos, servicios, oportunidades y mecanismos de participación. En consecuencia, orienta a las instituciones a adoptar medidas que consideren y atiendan dichas particularidades, con el fin de promover la igualdad real, la inclusión, la no discriminación y una atención adecuada a las diferencias individuales y colectivas. (Sepúlveda, 2014; CIDH, 2018; Olivar, 2020; Forero-Salcedo, 2018).

En el marco de esta política el enfoque diferencial orienta la relación con las ciudadanías hacia la adopción de medidas diferenciadas y acciones positivas para las poblaciones de especial protección constitucional, con el fin de garantizar la igualdad real y efectiva en la atención y prestación de servicios, conforme a los principios de dignidad humana, universalidad, igualdad y no discriminación (Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, 2009). Se busca eliminar barreras físicas, administrativas, comunicativas, tecnológicas y actitudinales que aún pudieran persistir para limitar el ejercicio efectivo de derechos que deben materializarse desde la atención y los servicios institucionales, reconociendo la diferencia como un valor. Implica que los canales de atención, la información suministrada, los tiempos de respuesta, los procedimientos y el trato institucional, se diseñen y ejecuten considerando la diversidad y trayectorias de las ciudadanías.

Enfoque de género. Es una perspectiva y herramienta de análisis, de carácter constitucional y de derechos humanos, que permite identificar, comprender y transformar las desigualdades, discriminaciones y relaciones asimétricas de poder basadas en el género, reconociendo los impactos diferenciados que estas generan en las personas, especialmente en las mujeres, con el fin de garantizar decisiones y acciones libres de estereotipos, orientadas a la igualdad sustantiva, la protección efectiva de los derechos y la transformación de las condiciones sociales y estructurales que perpetúan la exclusión y la violencia (Corte Suprema de Justicia de Colombia, 2023; Facio, 1999; ONU Mujeres, s. f.). Asimismo, en su comprensión contemporánea, el enfoque de género no se limita a las relaciones entre hombres y mujeres, sino que también analiza cómo las desigualdades y relaciones de poder afectan a las personas en razón de la orientación sexual y la identidad de género, promoviendo la igualdad y la inclusión de todas las personas (ONU Mujeres, s. f.; Naciones Unidas, s. f.).

La incorporación del enfoque de género en esta política busca reconocer las diferentes necesidades y experiencias de mujeres, hombres y personas con identidades de género diversas, con el fin de promover una atención más inclusiva, respetuosa y libre de estereotipos. En este sentido, orienta las acciones institucionales hacia la identificación y reducción de barreras, desigualdades y situaciones de discriminación que puedan afectar el acceso efectivo de las personas a los servicios, trámites, programas y espacios de participación de la entidad, contribuyendo al fortalecimiento de la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

Enfoque intercultural. Se entiende como una perspectiva que reconoce y promueve la interacción respetuosa y equitativa entre diferentes culturas, incorporando sus saberes, prácticas y lenguajes en la acción pública. Más allá de la coexistencia cultural, busca garantizar la pertinencia de las políticas y servicios en contextos de diversidad, contribuyendo a la eliminación de relaciones de desigualdad y exclusión. De acuerdo con Andrade (2009), la interculturalidad se concibe como un proyecto social y político orientado al diálogo entre culturas, que promueve relaciones igualitarias y sin discriminación. Por su parte, García Serrano (2009) la entiende como un proceso continuo de interacción entre culturas que busca transformar las relaciones de poder existentes en la sociedad, trascendiendo el simple reconocimiento de la diversidad hacia cambios estructurales.

La incorporación del enfoque intercultural en esta política, responde a la necesidad de adecuar la respuesta institucional a la diversidad territorial, cultural e identitaria de las ciudadanías, reconociendo que su relación con el Estado está mediada por el arraigo territorial, las prácticas socioculturales y los sistemas de conocimiento propios. En este contexto, el enfoque orienta el fortalecimiento de acciones que incorporen el diálogo de saberes, el reconocimiento de tradiciones, diferencias culturales, lingüísticas y de cosmovisión y la adaptación de los procesos de atención, canales, contenidos y estrategias de orientación. En esta línea, la interculturalidad se entiende como un proceso permanente de relación, comunicación y aprendizaje entre culturas, el respeto mutuo, la igualdad y la transformación de las condiciones de desigualdad, en coherencia con los principios de inclusión, equidad y reconocimiento de la diversidad en la acción pública (Walsh, 2008).

Enfoque de curso de vida. Es una perspectiva teórica y metodológica que concibe el desarrollo humano como un proceso continuo, influenciado entre otros factores por los biológicos, sociales, económicos, culturales y psicológicos, que interactúan a lo largo de la vida, desde la gestación hasta la vejez. Este enfoque permite analizar cómo las experiencias, transiciones y condiciones vividas en diferentes etapas de la trayectoria vital influyen en el ejercicio de derechos, el bienestar, la emergencia de períodos críticos, ventanas de oportunidades y nuevas necesidades y expectativas, reconociendo que pueden acumularse los efectos del proceso de envejecimiento y generar capacidades de adaptación y respuestas resilientes en los distintos momentos de la vida (Elder, 1998; Ben-Shlomo & Kuh, 2002; OMS, 2015; OPS, 2015; Blanco, 2011).

Para esta política, la definición independiente del enfoque de curso de vida resulta necesaria para orientar la atención y el servicio de manera integral e intergeneracional, reconociendo que las formas de acceso a la información, el uso de los canales institucionales, los requerimientos de orientación y las barreras varían según el momento de la trayectoria vital en el que se encuentran las personas. Este enfoque cobra relevancia en un contexto caracterizado por el envejecimiento de la población, lo cual impone desafíos diferenciados para la atención pública. En consecuencia, la política orienta el diseño de la atención y los servicios considerando las transiciones del curso de vida –niñez, adolescencia, juventud, adultez y vejez– ajustando los canales, las comunicaciones, los protocolos y las formas de interacción institucional, con el fin de garantizar un servicio accesible, pertinente, oportuno y empático.

Enfoque de interseccionalidad. Se concibe como un marco analítico que permite comprender cómo múltiples formas de discriminación, opresión, privilegio o desigualdad –como el racismo, el sexismo, la homofobia, la xenofobia, la estratificación socioeconómica, el capacitismo, el edadismo, entre otras– se cruzan, combinan y operan de manera simultánea en la vida de las personas, generando experiencias diferenciadas y, en muchos casos, situaciones de mayor exclusión o desventaja social (Crenshaw, 1991; Dorlin, 2009, 2012; Sepúlveda, 2014; Viveros, 2023). Este enfoque reconoce que dichas desigualdades no actúan de forma aislada, sino que se refuerzan mutuamente en función de las trayectorias vitales, contextos sociales y territoriales específicos, lo que exige una comprensión integral de las condiciones en que las personas ejercen sus derechos y se relacionan con el Estado.

La incorporación del enfoque de interseccionalidad en esta política permite comprender que las experiencias de las ciudadanías están determinadas por la interacción de múltiples características y condiciones, como el género, la edad, la pertenencia étnico-racial, la discapacidad, el territorio o la situación socioeconómica. En consecuencia, orienta a la entidad a adaptar sus estrategias, canales y mecanismos de atención para responder de manera pertinente a esta diversidad,

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

reconociendo que la convergencia de distintos factores puede generar necesidades y desafíos específicos en la relación con la atención y los servicios públicos. (Coll-Planas & Solà-Morales, 2019).

4.3. Atributos del servicio y la atención

Calidez y trato digno. Se entienden como premisas destinadas a garantizar interacciones respetuosas, empáticas y humanizadas entre el Estado y las ciudadanías, en reconocimiento de la dignidad humana como fundamento de la función administrativa (Muñoz y Chaves, 2013). En la política este atributo orienta la conducta institucional de los servidores y colaboradores de la institución, hacia una atención basada en el trato digno, el respeto, la escucha activa y la consideración de las circunstancias particulares de las personas, contribuyendo a fortalecer la legitimidad institucional y la confianza ciudadana, en coherencia con los principios de la buena administración y del servicio público centrado en las personas. (CLAD, 2003, 2013; 2018).

Accesibilidad e inclusión. Son las condiciones mediante las cuales se busca eliminar barreras físicas, comunicativas, tecnológicas, administrativas y actitudinales que limitan el acceso equitativo a la información, los trámites y los servicios de la institución, incorporando principios de diseño universal y ajustes razonables (Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2014, 2017). En la política este atributo orienta la provisión de atención sin discriminación, asegurando que los canales, procesos, protocolos y contenidos institucionales respondan a la diversidad funcional, etaria, cultural, lingüística, territorial y poblacional, entre otros, de las ciudadanías y otros grupos de valor. (CLAD, 2009; Unesco, 2024; Salmón et al., 2015; Maldonado et al., 2020).

Oportunidad y eficiencia en el servicio. Comprenden la capacidad institucional de responder de manera pertinente, oportuna y con uso racional de los recursos públicos a las solicitudes y necesidades de las ciudadanías, conforme a los principios de eficacia y economía administrativa. En el marco de esta política estos atributos orientan la simplificación de procesos, la prevención de reprocesos y la articulación institucional, garantizando respuestas resolutorias dentro de los términos legales y fortaleciendo la confianza legítima en la actuación del Estado (Aburto: 2017; Adrianzén Guerrero et al., 2022).

Acceso a la información pública. Se entiende como el deber institucional de garantizar la disponibilidad, divulgación y entrega de información veraz, completa, actualizada y accesible a las ciudadanías, tanto de manera proactiva como a través de solicitudes. En la política este atributo orienta la actuación institucional hacia la disponibilidad amplia de información actualizada, la rendición de cuentas y el control social sobre el servicio, facilitando unas ciudadanías informadas y fortaleciendo la legitimidad democrática y la calidad de la relación Estado-ciudadanías (CLAD, 2013, 2016; Mezones, 2006).

Participación ciudadana. Este atributo reconoce a las ciudadanías como actores activos en la mejora de los servicios y en la gestión institucional, más allá de un rol meramente receptivo. Desde la perspectiva de la atención a las ciudadanías, se vincula con la construcción de valor público, el acceso equitativo a servicios, la transparencia y la inclusión de grupos históricamente marginados (Braguinsky, 2024), consolidando un modelo de Estado abierto que promueve la comunicación de doble vía en la que puedan opinar, decidir, cocrear e incidir en todo el ciclo de la gestión pública (Naser & Sandoval, 2021; Díaz, 2017). En esta política, la participación orienta la habilitación de espacios y mecanismos de diálogo, retroalimentación y evaluación del servicio, consolidando una relación bidireccional entre el Estado y las ciudadanías que contribuye a la cocreación de valor público y al fortalecimiento de la corresponsabilidad democrática (CLAD, 2016; Nabatchi, 2017).

Profesionalismo y competencia del personal. Se conciben como la combinación de conductas éticas, conocimientos técnicos, habilidades comunicativas y capacidades relacionales que permiten a los servidores y colaboradores públicos, desempeñar sus funciones con imparcialidad, idoneidad y orientación al servicio. En esta política este atributo orienta el fortalecimiento del talento humano como eje de la calidad del servicio, garantizando una atención fundada en el rigor normativo, la integridad y la capacidad de traducir el conocimiento técnico en información comprensible para las ciudadanías (OCDE, 2020; Loaiza: 2017; CLAD, 2006, 2018).

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

Claridad y calidad de la información. Se refieren a la capacidad institucional de comunicar contenidos de manera comprensible, precisa, coherente y pertinente, mediante el uso de técnicas de lenguaje claro, lectura fácil, lenguaje inclusivo y formatos accesibles en todos los canales de atención (DAFP, 2020). En adición busca garantizar dos objetivos principales: satisfacer las necesidades de los ciudadanos, tanto como usuarios de servicios públicos como participantes en la formulación, ejecución y control de las políticas públicas; y orientar la gestión hacia resultados, asegurando la rendición de cuentas, el control social y la responsabilidad de las autoridades sobre sus acciones. En esta política este atributo orienta la eliminación de barreras comunicativas, el fortalecimiento del derecho a comprender y la mejora de la experiencia ciudadana, permitiendo la participación, toma de decisiones informadas, conocimiento de los derechos y acceso a los servicios sin incertidumbre ni ambigüedad (Arenas, 2018; Instituto lectura fácil & Clarity international, 2019; Ramírez, Pérez & Lanne, 2019; CLAD, 2009).

Mejora continua e innovación. Constituyen atributos orientados a la evaluación permanente del desempeño institucional y a la incorporación sistemática de aprendizajes, nuevas prácticas y soluciones que optimicen la atención y los servicios de la entidad (Bason, 2014). La mejora continua se basa en la retroalimentación constante, tanto interna como externa, la cultura de aprendizaje organizacional y la disposición institucional para innovar y adaptarse (Ríos, 2009). En el marco de esta política, estos atributos impulsan una cultura organizacional basada en la retroalimentación ciudadana, la innovación pública y la orientación a resultados, con el fin de incrementar la calidad, accesibilidad y pertinencia de los servicios y la búsqueda de la excelencia operativa (OCDE, 2019; DAFP, 2020; CLAD, 2020).

5. Ejes estratégicos del servicio y la atención

Los ejes estratégicos del servicio y la atención constituyen el núcleo articulador de la política, en la medida en que traducen el problema público identificado y los objetivos definidos, en orientaciones estratégicas para la actuación del MSPS. Estos ejes responden directamente a los principales hallazgos derivados de la evidencia empírica y organizan la intervención en 7 ejes o dimensiones estructurales que abordan: la operación del servicio, la gestión de las solicitudes, el desarrollo del talento humano, la participación ciudadana, la producción de información, la transformación digital y los procesos de medición y mejora continua, en torno a los cuales se formula la Estrategia de servicio a las ciudadanías y otros grupos de valor, ello sin desconocer los avances previos, los cuales sirven como base sólida para trazar las líneas de continuidad y potenciar los objetivos trazados.

Los ejes estratégicos se estructuran a partir de los mandatos normativos vigentes, los lineamientos establecidos por el DAFP, la revisión de la literatura especializada, la evidencia técnica recopilada, los resultados del árbol de problemas y de objetivos, el marco conceptual y la definición de los atributos y enfoques del servicio, con el propósito de asegurar la pertinencia de la política durante su horizonte de implementación progresivo (2026–2031). Asimismo, buscan orientar una respuesta institucional inclusiva frente a la diversidad, las expectativas, necesidades y derechos de las ciudadanías y otros grupos de valor, garantizando la observancia de los principios éticos, en un contexto caracterizado por mayores niveles de participación social.

La accesibilidad y el enfoque diferencial, principios transversales de la presente política, también determinan la formulación, implementación y seguimiento de los ejes estratégicos y las respectivas líneas de acción que se formulan en su estrategia. Su incorporación responde a una doble lógica: por una parte, transversal, en tanto estos principios permean de manera consistente todo el modelo de servicio, garantizando condiciones de igualdad, inclusión y no discriminación; y, por otra, especializada, en la medida en que su materialización se adapta a la naturaleza y propósito de cada eje estratégico, expresándose a través de acciones diferenciadas.

5.1. Eje 1. Gobernanza de la operación integrada, accesible e incluyente de la atención y el servicio multicanal

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

La atención y la prestación de servicios a los grupos de valor deben concebirse como un sistema integrado, sustentado en reglas claras, roles definidos, procesos estandarizados y mecanismos efectivos de coordinación institucional. En este contexto, el presente eje propone el desarrollo de una estructura de gobernanza multicanal orientada a organizar, regular y dirigir de manera articulada la operación del servicio en todos los puntos de contacto con la ciudadanía, garantizando que cada interacción se gestione bajo un marco institucional común.

El modelo busca consolidar un esquema de gestión que integre las capacidades operativas y de decisión requeridas para la atención de solicitudes y la garantía efectiva del derecho de petición, promoviendo una actuación coordinada entre las dependencias y niveles responsables de intervenir en la construcción y consolidación de las respuestas. Desde una perspectiva estratégica, el modelo articula los distintos canales de atención —presenciales, telefónicos, virtuales y aquellos que se encuentren en proceso de implementación o que se incorporen en el futuro— mediante un punto de entrada unificado para el registro de solicitudes y un circuito único de gestión. Este circuito contempla las etapas de recepción, clasificación, radicación, asignación, elaboración de respuesta y cierre, con capacidad de monitoreo y trazabilidad integral de extremo a extremo.

Lo anterior permite ordenar el tratamiento de los requerimientos, asegurar la continuidad de su gestión y garantizar su seguimiento hasta el cierre efectivo, bajo criterios homogéneos, verificables y orientados al cumplimiento de los estándares de calidad y oportunidad. La estandarización de las reglas operativas se complementa con la actualización o definición de procedimientos, la consolidación de documentación técnica y la incorporación de mecanismos de seguimiento y control, con el propósito de fortalecer una gestión consistente, predecible y basada en evidencia.

En consecuencia, el modelo se orienta a fortalecer las condiciones para el acceso efectivo a los servicios en términos de calidad, oportunidad, equidad y transparencia, mediante la articulación de los niveles y dependencias responsables de gestionar las respuestas, la implementación de un punto de entrada unificado para todas las solicitudes y el establecimiento de un esquema integral de seguimiento y trazabilidad.

Asimismo, la documentación que soporta el modelo no solo incorpora los lineamientos y protocolos operativos requeridos para su funcionamiento, sino que también establece las disposiciones necesarias para garantizar la inclusión, la accesibilidad universal y la adopción de ajustes razonables. De igual forma, promueve el uso de comunicación accesible, lenguaje claro, lectura fácil y lenguaje incluyente, en concordancia con el enfoque diferencial y de derechos, contribuyendo a garantizar la igualdad de oportunidades y la eliminación de barreras físicas, comunicativas y actitudinales en la atención y prestación de los servicios.

5.2. Eje 2. Gestión integral de solicitudes, PQRSDf y consultas de acceso a información pública orientada a la calidad, efectividad y mejora continua del servicio

La gestión de las solicitudes, PQRSDf y consultas de acceso a información pública (CIAP) constituye un componente fundamental de la prestación del servicio, en tanto materializa la capacidad institucional para responder de manera efectiva a las necesidades, expectativas y requerimientos de las ciudadanías y demás grupos de valor. En este contexto, el presente eje busca establecer un marco integral para la gestión de las solicitudes, PQRSDf y CAIP, mediante la definición de lineamientos, criterios y estándares que orienten su tratamiento a lo largo de todo el ciclo de gestión. Lo anterior permite ordenar la actuación institucional bajo principios de legalidad, calidad, coherencia y responsabilidad administrativa, garantizando respuestas claras, completas, oportunas y debidamente fundamentadas desde el punto de vista técnico y jurídico.

El eje incorpora mecanismos orientados al aseguramiento de la calidad de las respuestas, a través de la definición de criterios de revisión, validación y control que favorezcan la consistencia, suficiencia, claridad y pertinencia de la información suministrada. De esta manera, se promueve una gestión centrada no solo en el cumplimiento de los términos legales, sino

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

también en la capacidad institucional de brindar respuestas efectivas, comprensibles y orientadas a resolver las necesidades planteadas por las personas usuarias.

Asimismo, se propone la definición e implementación de acuerdos de niveles de servicio como instrumento para fortalecer la coordinación entre las dependencias y los distintos niveles que participan en la elaboración y consolidación de las respuestas. Estos acuerdos no sustituyen ni modifican los términos legales establecidos para la atención de solicitudes y PQRSDf; por el contrario, constituyen un mecanismo de gestión interna orientado a asegurar su cumplimiento oportuno y efectivo. A través de la definición de responsabilidades, tiempos de gestión intermedios, criterios de escalamiento, puntos de control y mecanismos de seguimiento, los acuerdos de niveles de servicio permiten mejorar la articulación institucional, optimizar los flujos de trabajo, reducir riesgos de incumplimiento y fortalecer la trazabilidad del proceso, contribuyendo a una gestión más eficiente, predecible y orientada a resultados.

De manera complementaria, se promueve un tratamiento diferenciado de las solicitudes, reconociendo que no todos los requerimientos presentan el mismo nivel de complejidad, urgencia, impacto o riesgo para la garantía de derechos. En este sentido, se incorporan criterios de segmentación, priorización y gestión especializada, que permitan establecer rutas de atención diferenciadas para solicitudes complejas, reiteradas, de alto impacto institucional, provenientes de organismos de control o asociadas a situaciones de vulnerabilidad y especial protección constitucional. Este enfoque fortalece la capacidad institucional para gestionar de manera proporcional cada requerimiento y responder de forma más efectiva a las diversas necesidades de las ciudadanías y grupos de valor.

En consecuencia, este eje orienta la gestión de solicitudes y PQRSDf hacia un modelo de respuesta caracterizado por la calidad, la oportunidad y la efectividad, soportado en estándares de servicio, mecanismos de articulación interna y esquemas de atención diferenciada que permitan fortalecer la garantía de derechos, la confianza institucional y una relación más transparente y centrada en las personas.

5.3. Eje 3. Fortalecimiento de las capacidades del talento humano y consolidación de la cultura de servicio

La calidad del sistema de atención y servicio a las ciudadanías depende, en gran medida, de la capacidad institucional para desarrollar y fortalecer las competencias de su talento humano, concebido como el principal habilitador para la implementación, apropiación y sostenibilidad del modelo institucional. En este sentido, se establece un marco estratégico orientado a promover la incorporación efectiva de las directrices operativas, los procesos, los flujos de trabajo y los estándares de servicio en todos los niveles de la organización. Mediante acciones permanentes de sensibilización, formación, acompañamiento técnico y seguimiento, se busca garantizar que los equipos institucionales apliquen de manera consistente y articulada los lineamientos de atención y servicio en cada uno de los puntos de contacto con las ciudadanías y demás grupos de valor.

Este eje busca consolidar una cultura de servicio fundamentada en la ética de lo público, la integridad, la responsabilidad administrativa y la orientación a la ciudadanía. Para ello, promueve el fortalecimiento integral de las competencias del personal mediante la articulación de capacidades técnicas, normativas y digitales con el desarrollo de habilidades relacionales asociadas al trato digno, la comunicación efectiva, la empatía y el respeto por las personas usuarias. Este enfoque se incorpora de manera transversal a los procesos de inducción, reinducción, capacitación y gestión del desempeño, con el propósito de asegurar que los servidores públicos y colaboradores cuenten con las herramientas conceptuales y prácticas necesarias para afrontar situaciones operativas y éticas con transparencia, probidad y vocación de servicio.

De igual forma, el eje orienta sus acciones a la apropiación de principios y enfoques que contribuyen a una atención inclusiva, accesible y centrada en las personas, tales como el diseño universal, la accesibilidad, el lenguaje claro, la lectura fácil, el lenguaje incluyente y el enfoque diferencial. A través de estrategias comunicativas y pedagógicas, mecanismos de gestión del conocimiento, espacios de aprendizaje colaborativo y el reconocimiento de buenas prácticas, se busca fortalecer las

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

capacidades institucionales para identificar y eliminar barreras que puedan afectar la experiencia de las ciudadanías y demás grupos de valor. De esta manera, se consolida una cultura organizacional orientada a la prestación de servicios con calidad, oportunidad, inclusión y enfoque de derechos, contribuyendo a garantizar interacciones más dignas, accesibles y satisfactorias, en concordancia con los fines esenciales del Estado y los principios de la administración pública.

5.4. Eje 4. Diálogo social y transparencia en la gestión del servicio

La consolidación de un sistema de atención y servicio abierto y centrado en las personas requiere fortalecer la relación entre la institución y sus grupos de valor, mediante esquemas de interacción activa y transparente para mejorar la atención y los servicios a las ciudadanías. En consecuencia, se establece un marco orientado a promover espacios estandarizados de participación ciudadana en torno a la atención, los servicios, los trámites, Otros procedimientos administrativos (OPAS) y Consultas de acceso a información pública (CAIP) del MSPS. A través del diseño e implementación de metodologías accesibles, estrategias de difusión oportuna de los eventos y jornadas relacionadas, así como de los mecanismos efectivos de retroalimentación, se asegura el cierre del ciclo de la participación y la devolución de resultados a las ciudadanías, dando cuenta de cómo sus aportes incidieron en las decisiones adoptadas y se integraron en los procesos de optimización y adecuación de la oferta institucional.

Se busca fundamentar la toma de decisiones institucionales a partir del conocimiento de las necesidades, intereses y expectativas de la población. Para ello, se impulsa el desarrollo de metodologías e instrumentos técnicos destinados a fortalecer la caracterización integral y segmentación diferencial de las ciudadanías y otros grupos de valor. Este enfoque analítico permite, posteriormente, orientar la oferta de servicios bajo criterios de pertinencia poblacional y territorial, asegurando la adaptabilidad de la respuesta institucional frente a las particularidades poblacionales.

Este eje contribuye a la articulación con la Política de transparencia y acceso a la información pública mediante el fortalecimiento de los mecanismos de transparencia activa y pasiva, la divulgación de información institucional clara, relevante, verificable, útil y comprensible para las ciudadanías, preferiblemente en formatos abiertos y la promoción de condiciones que faciliten el ejercicio del control social, la participación incidente y la toma de decisiones informadas. Para ello, se busca habilitar herramientas para la veeduría ciudadana sobre la atención y los servicios, fortaleciendo la rendición de cuentas, la transparencia de la gestión institucional y la relación de confianza entre el MSPS y las ciudadanías.

Estas medidas implican, en conjunto, garantizar que los procesos participativos en materia de atención y servicios, trámites y otros procedimientos administrativos sean incluyentes, accesibles y representativos de la diversidad social, eliminando barreras que limiten la intervención de poblaciones históricamente excluidas. En coherencia con el enfoque diferencial, se promueve la adopción de estrategias que reconozcan el uso de lenguajes claros, lectura fácil y lenguaje incluyente, canales pertinentes y ajustes razonables, que faciliten la participación efectiva en el marco de la gestión administrativa. De esta manera, se fortalece una relación institución–ciudadanías basada en la transparencia, la corresponsabilidad y la comunicación, que contribuye a una gestión pública más abierta e inclusiva.

5.5. Eje 5. Gobernanza de la información, analítica avanzada e innovación aplicada a la atención y el servicio

La información asociada a la atención, los servicios, los trámites, Otros procedimientos administrativos (OPAS) y Consultas de acceso a información pública (CAIP) del MSPS, constituye un activo estratégico para la gestión institucional, en tanto permite comprender, orientar y mejorar la interacción con las ciudadanías. En este sentido se busca establecer un marco de gobernanza para esta información que regule su producción, organización, integración, disponibilidad y uso, asegurando condiciones de calidad, consistencia y trazabilidad a lo largo del ciclo de la atención y el servicio. Este enfoque reconoce que la adecuada gestión de la información no sólo soporta la operación institucional, sino que constituye un elemento esencial para garantizar un servicio transparente, confiable y orientado a las necesidades de las personas.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

El mapeo y la articulación de las distintas fuentes y registros institucionales, mediante esquemas de estandarización e interoperabilidad debe permitir superar la fragmentación de la información y consolidar una visión integral de los datos relacionados con la atención y el servicio. Ello pasa por la identificación, organización estructurada de los datos, su integración en repositorios comunes y su disponibilidad oportuna para el análisis, a partir del cual se fortalece la toma de decisiones basada en evidencia para mejorar la continuidad y calidad en la atención. Asimismo, se promueve el desarrollo de capacidades para el análisis, uso y generación del conocimiento, facilitando la posterior identificación de tendencias, problemáticas recurrentes y oportunidades de mejora en la gestión del servicio.

La consolidación de una gobernanza robusta de la información implica, además, garantizar su uso responsable, seguro y orientado a la garantía de derechos. En coherencia con el enfoque diferencial, se promueve la protección de los datos personales, el respeto por la privacidad y la disponibilidad de información accesible, comprensible y culturalmente pertinente. De esta manera, la información no solo cumple una función operativa, sino que se convierte en un instrumento para la transparencia, el control social y la construcción de una relación más abierta, equitativa y confiable entre la entidad y las ciudadanías.

5.6. Eje 6. Transformación digital, automatización e inteligencia tecnológica para la atención y el servicio ciudadano

El uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la atención y la prestación del servicio se orienta hacia la construcción de soluciones que respondan de manera efectiva a las necesidades de las ciudadanías, mejorando la forma en que estas interactúan con la entidad. En este marco, se promueve un enfoque de transformación digital que trasciende la incorporación de herramientas tecnológicas y favorece el rediseño de los servicios desde la perspectiva de las personas usuarias, con el fin de hacerlos más simples, accesibles, seguros y eficientes. Este enfoque reconoce que la tecnología constituye un medio para facilitar el acceso a derechos y mejorar la experiencia de relacionamiento con la entidad y no un fin en sí mismo.

El eje busca impulsar el uso estratégico de tecnologías para fortalecer los canales de atención y los servicios institucionales, bajo criterios de usabilidad, accesibilidad e interoperabilidad. La incorporación de soluciones tecnológicas permite mejorar la oportunidad de las respuestas, redistribuir cargas administrativas, fortalecer la trazabilidad del servicio y optimizar la experiencia de relacionamiento de las ciudadanías con el MSPS. Su desarrollo se articula con los demás componentes del modelo institucional, garantizando que la transformación digital contribuya a una experiencia coherente, autónoma, integrada y consistente para todos los grupos de valor.

La implementación de este enfoque implica, además, garantizar que la transformación digital no genere nuevas brechas, reconociendo la diversidad de condiciones territoriales, tecnológicas, individuales y socioeconómicas de las personas. Por esta razón, desde el enfoque diferencial se promueve la adopción de criterios de accesibilidad universal, inclusión digital y ajustes razonables, así como la articulación con canales asistidos y no digitales que aseguren el acceso efectivo al servicio para todas las personas. De esta manera, se consolida un esquema de servicio apoyado en tecnologías que fortalece la equidad, la confianza institucional y el ejercicio efectivo de los derechos en entornos cada vez más digitales.

5.7. Eje 7. Medición de la experiencia ciudadana y mejora continua del servicio basada en evidencia

La gestión del servicio a las ciudadanías requiere mecanismos sistemáticos que permitan evaluar su desempeño desde la perspectiva de quienes interactúan con la entidad, con el fin de asegurar su mejora continua. Para el efecto, se consolida un enfoque de medición de la experiencia ciudadana orientado a generar información confiable, oportuna y relevante sobre la calidad, oportunidad y pertinencia de la atención, los servicios, los trámites, Otros procedimientos administrativos (OPAS) y

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

Consultas de acceso a información pública (CAIP) del MSPS. Este enfoque reconoce que la percepción de las personas constituye un insumo fundamental para comprender el funcionamiento real del servicio y orientar su transformación progresiva.

De esta manera se promueve la articulación entre las diferentes fuentes de información –operativas, analíticas y de percepción– para identificar de manera integral tendencias, problemáticas recurrentes y oportunidades de mejora. La evolución hacia esquemas de medición más dinámicos, que permitan incorporar información en tiempo real y análisis sistemáticos del comportamiento de las solicitudes, llevarán a fortalecer la capacidad institucional para anticipar riesgos, detectar fallas y ajustar de manera oportuna los procesos de atención. Asimismo, se impulsa el uso efectivo de esta información, asegurando que los resultados de la medición de la experiencia de los grupos de valor se traduzcan en decisiones concretas, acciones correctivas y mejoras verificables en la prestación del servicio.

Las medidas implican garantizar que la medición incorpore la diversidad de las ciudadanías y permita identificar brechas en el acceso, calidad y experiencia del servicio. Por ello, se promueve la inclusión de variables e indicadores que evidencien las condiciones de atención para distintos grupos poblacionales, así como la evaluación de distintos factores como los de accesibilidad física, digital y comunicacional, entre otros. De esta manera, la medición de la experiencia se convierte en un instrumento para fortalecer la equidad, la transparencia y la rendición de cuentas, vinculando de manera efectiva la voz de las ciudadanías con la mejora estructural del servicio.

6. Resultados esperados

La implementación de los siete ejes estratégicos de la Política institucional de atención y servicios a las ciudadanías y grupos de valor permitirá fortalecer de manera integral la relación entre el MSPS y las ciudadanías, mediante un modelo de atención más accesible, oportuno, transparente, incluyente y centrado en las personas. En este sentido, se espera consolidar una gestión institucional de la atención y el servicio orientada a la garantía de derechos, la generación de confianza, la mejora de la experiencia ciudadana y la creación de valor público.

- En materia de gobernanza y operación del servicio, se prevé una mayor articulación de los canales de atención y de los procesos institucionales asociados al servicio, favoreciendo la trazabilidad de las solicitudes, la estandarización de la atención y la eliminación progresiva de barreras físicas, digitales, comunicativas y administrativas que aún persistan y puedan afectar el acceso de las ciudadanías a la oferta institucional.
- Respecto de la gestión de solicitudes y PQRSD y consultas de acceso a información pública (CAIP) se espera fortalecer la calidad, oportunidad, coherencia y capacidad resolutoria de las respuestas institucionales, reduciendo los riesgos de reiteración, mejorando los tiempos de atención y garantizando un tratamiento diferenciado para casos prioritarios o de especial complejidad, en concordancia con los enfoques de derechos y diferencial.
- En relación con el talento humano, la política busca reforzar una cultura organizacional orientada al servicio, sustentada en la ética pública, la integridad, la responsabilidad institucional y el respeto por la dignidad humana. Se espera fortalecer las competencias técnicas y relacionales de los servidores públicos y colaboradores, promoviendo una atención más empática, inclusiva y centrada en las necesidades de las ciudadanías y otros grupos de valor.
- De igual manera, se proyecta ampliar las oportunidades de participación incidente, diálogo y control social sobre la gestión de la atención y los servicios, fortaleciendo los mecanismos de transparencia activa y el acceso a información pública clara, útil y comprensible en torno a la atención, los servicios, los trámites, Otros procedimientos administrativos (OPAS) y Consultas de acceso a información pública (CAIP) del MSPS. Esto permitirá una mayor interacción entre la entidad y sus grupos de valor, favoreciendo la corresponsabilidad, la legitimidad institucional y la confianza ciudadana.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

- En el ámbito de la información y el conocimiento institucional, se espera avanzar hacia una gestión más integrada y estratégica de los datos asociados a la atención, el servicio, los trámites, Otros procedimientos administrativos (OPAS) y Consultas de acceso a información pública (CAIP) del MSPS, fortaleciendo las capacidades para la generación de evidencia, el análisis de tendencias, la identificación de necesidades ciudadanas y la toma de decisiones informadas orientadas a la mejora continua.
- Asimismo, la transformación digital promovida por la política está en línea con la idea de simplificar la interacción entre las ciudadanías y la entidad, mediante servicios más accesibles, interoperables, seguros y fáciles de usar. Esto permitirá mejorar la oportunidad en la prestación de la atención y los servicios, optimizar recursos institucionales y fortalecer la experiencia de los usuarios en entornos digitales, sin desconocer la necesidad de mantener alternativas de atención para poblaciones que requieran condiciones especiales para la accesibilidad, inclusión digital y ajustes razonables.
- Finalmente, la consolidación de sistemas de medición de la experiencia ciudadana y de evaluación basada en evidencia permitirá contar con información sistemática sobre la percepción, satisfacción y necesidades de las ciudadanías. Se espera que estos mecanismos fortalezcan la capacidad institucional para identificar oportunidades de mejora, corregir desviaciones, anticipar riesgos y orientar la toma de decisiones hacia la prestación de servicios cada vez más efectivos, accesibles, oportunos y confiables.

En conjunto, estos resultados contribuirán al fortalecimiento de una gestión pública más humana, transparente, innovadora e incluyente, capaz de responder de manera efectiva a las expectativas, necesidades y derechos de las ciudadanías y otros grupos de valor durante el periodo de implementación de la política 2026–2031.

7. Estrategia anual para la implementación de la política

La Estrategia de servicio a las ciudadanías y otros grupos de valor (ESCGV) constituye el instrumento operativo de implementación de la Política institucional de atención y servicios a las ciudadanías y otros grupos de valor. Mientras la política define el marco estratégico, los principios, los enfoques y los ejes que orientan la actuación institucional, la estrategia traduce dichas orientaciones en acciones concretas, productos verificables anuales, permitiendo su ejecución progresiva y ajustable. Esta diferenciación preserva la naturaleza de la política como marco estable, garantizando al mismo tiempo la materialización efectiva de sus objetivos a través de un instrumento flexible y dinámico con la ESCGV.

En coherencia con los lineamientos del DAFP, la Estrategia de servicio a las ciudadanías y otros grupos de valor debe publicarse anualmente y se estructura a partir de 4 componentes sugeridos. El primero, de diagnóstico y planeación estratégica del servicio, destinado a definir las acciones y/o productos que permitan analizar de manera integral el estado de la prestación de los servicios a las ciudadanías. Se fundamenta en el estudio de necesidades, expectativas, percepciones y experiencias de las personas, así como en información sobre procesos, canales de atención, tiempos de respuesta, barreras de acceso y resultados de la gestión del servicio, entre otros, que se puedan derivar de instrumentos propios o de fuentes diversas.

El segundo componente corresponde a las intervenciones para la gestión del talento humano idóneo y suficiente, entendido como un factor determinante para la calidad, continuidad y legitimidad del servicio público. Su definición busca asegurar que la atención a las ciudadanías cuente con personal capacitado e incentivado, para responder a las demandas del servicio, promoviendo procesos de formación, fortalecimiento y reconocimiento de la vocación y la ética del servicio público. Este componente reconoce que la experiencia ciudadana está directamente asociada al desempeño del talento humano y que su adecuada gestión es condición necesaria para una relación Estado–ciudadanías, basada en la confianza y el respeto.

El tercer componente se orienta a identificar la oferta institucional bajo criterios de accesibilidad y comprensibilidad, con el fin de facilitar el uso efectivo de los canales, servicios, trámites y espacios de interacción institucional con las ciudadanías, reducir

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

barreras de acceso, optimizar la experiencia de servicio y consolidar una relación más cercana, transparente y confiable entre la entidad y sus grupos de valor. Para ello, promueve el fortalecimiento de la claridad de la información, la usabilidad de los canales, la coherencia en los puntos de contacto y la orientación oportuna, de manera que puedan acceder, comprender y gestionar sus requerimientos de forma eficiente.

Finalmente, el cuarto componente aborda los mecanismos para la evaluación de la gestión del servicio y la medición de la experiencia ciudadana, orientados a generar información sistemática sobre la forma en que las ciudadanías y otros grupos de valor experimentan su interacción con el MSPS. Estos mecanismos permiten incorporar intervenciones dirigidas a comprender las percepciones, expectativas y valoraciones de las personas frente a los canales, servicios y procesos institucionales, así como a identificar oportunidades de mejora y reconocer avances en la prestación del servicio. De esta manera, la evaluación de la experiencia se consolida como un insumo estratégico para el aprendizaje institucional, la toma de decisiones basada en evidencia y el fortalecimiento continuo de la calidad, pertinencia y oportunidad del servicio.

Ahora bien, como resultado de la actualización de la política, se incluyen en esta matriz, adicionalmente, los ejes estratégicos, las líneas de acción y los medios de verificación de la ejecución de las acciones y productos que se definen para el período de vigencia de la política (2026–2031), junto con la identificación de responsables, tiempos de ejecución, indicadores y metas, entre otros elementos. Los compromisos que se definan en la ESCGV no constituyen un esquema rígido, sino un marco operativo susceptible de ajustes anuales, que deberán documentarse en el propio instrumento. La ESCGV se comporta como una plataforma técnica para adelantar procesos de refinamiento, validación y valoración de factibilidad de las intervenciones, asegurando que cada acción y producto cuente con el aval técnico y la articulación efectiva entre las áreas ejecutoras para su desarrollo.

El ajuste anual de la estrategia se fundamenta en la revisión periódica del nivel de ejecución y desempeño de las acciones y productos definidos en la misma, con el fin de verificar su coherencia y contribución efectiva al cumplimiento de los 7 ejes estratégicos establecidos en la política. Esta revisión permite determinar si la ejecución vigente responde adecuadamente a los objetivos propuestos o si, por el contrario, resulta necesario reorientar el curso de las acciones y productos, indicadores, metas u otras variables operativas, garantizando así la pertinencia, viabilidad y efectividad de la implementación. De esta manera, la ESCGV se mantiene como un instrumento dinámico y adaptable, orientado al logro de los resultados esperados de la política y a la mejora continua del servicio.

En consecuencia, la Estrategia de servicio a las ciudadanías y otros grupos de valor cumple una doble finalidad, en tanto no solo opera como el instrumento operativo para la materialización de la política, sino también como una herramienta central de seguimiento permanente a su implementación. Así, a través de la ESCGV se realiza un monitoreo cuatrimestral al avance de las acciones y productos pactados, permitiendo identificar oportunamente desviaciones, rezagos o riesgos, para introducir, en su debido momento, los ajustes correctivos o preventivos cuando se requiera. Esta función de seguimiento continuo fortalece la capacidad institucional para tomar decisiones basadas en evidencia, garantizar la coherencia entre la planeación y la ejecución y asegurar que la implementación de la política se mantenga alineada con sus objetivos, ejes estratégicos y principios de mejora continua del servicio.

8. Mecanismos de seguimiento, evaluación y mejora continua

El seguimiento de la Política institucional de atención y servicios a las ciudadanías y otros grupos de valor requiere un enfoque integral que trascienda el monitoreo periódico de las acciones definidas en la Estrategia de servicio a las ciudadanías y otros grupos de valor (ESCGV). Si bien esta estrategia constituye el principal instrumento de planeación operativa para la implementación de la política y contempla seguimientos cuatrimestrales a sus actividades y metas, la naturaleza transversal de la política demanda mecanismos complementarios que permitan evaluar su aplicación desde diferentes perspectivas de gestión, control, desempeño, calidad, accesibilidad, riesgos y cumplimiento normativo. De esta manera, se fortalece la

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

capacidad institucional para verificar no solo el avance de las acciones programadas, sino también su efectividad, sostenibilidad e impacto en el mejoramiento de la atención y los servicios institucionales.

En este contexto, la entidad dispone de diversos instrumentos de seguimiento, evaluación y control que, desde sus competencias y propósitos particulares, aportan información relevante para valorar el grado de implementación de la política, identificar oportunidades de mejora, detectar desviaciones o incumplimientos y promover la toma de decisiones basada en evidencia. Mecanismos como las auditorías internas, los seguimientos de control interno, los planes de fortalecimiento institucional, los planes de mejora del Sistema Integrado de Gestión, las auditorías de calidad, los ejercicios de evaluación del desempeño institucional, el monitoreo de indicadores y las revisiones técnicas de accesibilidad y usabilidad de los canales digitales, permiten una evaluación complementaria y permanente de los diferentes componentes de la política. Esta articulación de instrumentos contribuye a garantizar los principios de autocontrol, autorregulación, transparencia, mejora continua y generación de valor público que orientan la gestión institucional.

Tabla No. 1. Mecanismos de evaluación y mejora continua

Instrumento de seguimiento, control y/o evaluación y marco normativo	Naturaleza del seguimiento
Plan Anual de Auditoría e informes de seguimiento Líder: Oficina de Control Interno de Gestión (OCI). Normatividad y/o lineamientos: Constitución Política de Colombia: Artículos 209 y 269. Ley 87 de 1993 Ley 489 de 1998 Ley 1474 de 2011 Decreto 648 de 2017 Decreto 1499 de 2017 Decreto 1083 de 2015 Procedimiento CEVP01 Auditorías internas de gestión. Auditorías y seguimientos de control interno Líder: Oficina de Control Interno (OCI) Normatividad y/o lineamientos: Procedimiento CEVP02 Evaluación y seguimiento a la gestión institucional.	El Plan Anual de Auditoría y los informes de seguimiento constituyen instrumentos estratégicos de aseguramiento y evaluación institucional mediante los cuales la Oficina de Control Interno (OCI), en ejercicio de su función independiente y objetiva, desarrolla actividades de auditoría, seguimiento, evaluación y asesoría orientadas a verificar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Control Interno y de los procesos institucionales. A través de estos ejercicios se evalúa el grado de cumplimiento del marco normativo aplicable, los procedimientos internos, las políticas de gestión y desempeño institucional, los controles establecidos, la gestión de riesgos, la gestión documental, la seguridad de la información y la seguridad digital, así como los compromisos y lineamientos asociados al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y demás sistemas de gestión implementados por la entidad. Las actuaciones de auditoría y seguimiento se desarrollan bajo criterios de independencia, objetividad, integridad, confidencialidad y rigor técnico, con el propósito de proporcionar aseguramiento razonable sobre la adecuada administración de los recursos públicos, la observancia de las obligaciones legales, regulatorias y de control fiscal, disciplinario y administrativo, así como sobre la efectividad de los mecanismos de prevención, detección y mitigación de riesgos institucionales. Adicionalmente, estos procesos permiten identificar desviaciones, debilidades de control, incumplimientos normativos y oportunidades de mejora que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales, la continuidad de la prestación del servicio, la transparencia de la gestión pública, la protección de los activos de información y la confianza de las ciudadanías. Como resultado de dichas evaluaciones, la OCI formula observaciones, recomendaciones y acciones de mejora cuya implementación y seguimiento corresponde a las dependencias responsables, en el marco de los principios de autocontrol, autorregulación y mejora continua. En este marco, la política y/o su estrategia podrán ser objeto de seguimiento cuando sean priorizadas o incluidas en la planeación de la OCI.
Seguimiento técnico de usabilidad y accesibilidad de la sede electrónica del MSPS. Líder:	Los seguimientos técnicos de usabilidad y accesibilidad de la sede electrónica del MSPS, consisten en revisiones especializadas orientadas a verificar el cumplimiento de los estándares normativos en materia de accesibilidad,

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

Instrumento de seguimiento, control y/o evaluación y marco normativo	Naturaleza del seguimiento
Dirección estratégica de tecnología de la información en articulación con la Oficina asesora de comunicaciones e imagen institucional. Normatividad y/o lineamientos: Matriz del índice de <i>transparencia y acceso a la información Pública (ITA)</i> de la Procuradora General de la Nación (en el marco del artículo 23 de la Ley 1712 de 2014). Ley 1712 de 2014 Resolución 1519 de 2020 de MinTic y sus 4 anexos	usabilidad, protección de datos personales y seguridad digital en la sede electrónica del MSPS. Estos seguimientos evalúan el cumplimiento de estándares internacionales como WCAG 2.1 nivel AA, mediante ejercicios prácticos que incluyen pruebas de navegación, análisis de trayectorias de usuario, revisión de contenidos, arquitectura de información y compatibilidad con ayudas técnicas. Su propósito es asegurar que la sede electrónica funcione de manera efectiva para todas las personas, identificar barreras que puedan afectar la interacción, reducir errores, reprocesos o abandono de trámites y orientar mejoras continuas en los canales digitales.
Plan de fortalecimiento institucional de MIPG. Líder: Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales (OAPES) Normatividad y/o lineamientos: Decreto 1499 de 2017. Procedimiento ASIF24. Plan de mantenimiento y fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)	El Plan de fortalecimiento institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), es un mecanismo mediante el cual el MSPS define, consolida y hace seguimiento a un conjunto de acciones orientadas a fortalecer la implementación de MIPG y mejorar de manera progresiva los resultados del desempeño institucional. Este plan es formulado por los líderes de política y dependencias, con base en los criterios de cumplimiento y las oportunidades de mejora identificadas a partir de distintas fuentes de información, como la medición del desempeño institucional reportada en el FURAG, auditorías, seguimientos internos y otros ejercicios de evaluación. Su propósito es cerrar brechas de gestión, corregir rezagos o incumplimientos normativos, mediante la definición de actividades, responsables y metas que permitan avanzar de forma sistemática en la consolidación de MIPG.
Planes de mejora del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Líderes: Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales (OAPES). Subdirección Gestión del Talento Humano. Subdirección Administrativa. Dirección Estratégica de Tecnología de la información. Oficina de Control Interno (OCI). Normatividad y/o lineamientos: Procedimiento ASIP10 Planes de Mejora. Guía ASIG11. Planes de Mejora.	Constituyen el mecanismo mediante el cual el MSPS estructura, registra, ejecuta y hace seguimiento a las acciones de mejora orientadas a fortalecer la gestión institucional, a partir de los resultados de desempeño, los informes de auditoría, evaluación y/o por autoevaluación, mediante los cuales se identifican no conformidades u oportunidades de mejora que requieran ser tratadas. Los planes de mejora implican la identificación de causas que originan las desviaciones o incumplimientos y la definición de acciones concretas para evitar su recurrencia, garantizando una gestión documentada, trazable y verificable a través de herramientas institucionales como el aplicativo MiGestión. Su propósito es corregir fallas, prevenir riesgos, cerrar brechas de gestión y fortalecer el desempeño institucional, asegurando que las oportunidades de mejora no queden sin tratamiento y aportando evidencia objetiva para procesos de evaluación, auditoría y control interno.
Auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión. Líder: Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales (OAPES). Normatividad y/o lineamientos: Procedimiento ASIP09 Auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión.	Las auditorías internas al Sistema Integrado de Gestión son evaluaciones sistemáticas, independientes y documentadas que se realizan en el marco de los sistemas de gestión, conforme a los lineamientos de las normas técnicas correspondientes, con el propósito de verificar que los procesos institucionales se ejecuten de acuerdo con los estándares establecidos, los requisitos normativos y los criterios de calidad definidos por la entidad. Estas auditorías se enfocan en la revisión de los procesos y sus componentes –incluyendo procedimientos, controles, riesgos y resultados– para identificar no conformidades, oportunidades de mejora y niveles de desempeño.
Formulación reporte, análisis y seguimiento de indicadores de procesos.	El MSPS define, mide y evalúa el desempeño de sus procesos institucionales mediante indicadores asociados a los objetivos de cada proceso, conforme al

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

Instrumento de seguimiento, control y/o evaluación y marco normativo	Naturaleza del seguimiento
Líder: Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales (OAPES). Normatividad y/o lineamientos: Procedimiento ASIFP11 formulación reporte, análisis y seguimiento de indicadores de procesos	procedimiento ASIFP11, garantizando su seguimiento periódico y la toma de decisiones basadas en evidencia. Cuando la Política institucional de atención y servicios a las ciudadanías y otros grupos de valor se incorpore formalmente al Sistema Integrado de Gestión, se priorizarán indicadores de producto y gestión para su seguimiento anual a través de la herramienta MiGestión, sin perjuicio del monitoreo integral realizado mediante los reportes cuatrimestrales de su estrategia. Estos indicadores deberán contar con fichas técnicas que establezcan su descripción, meta, fórmula de cálculo, línea base, responsables y periodicidad de medición. Asimismo, la entidad deberá implementar un cronograma de evaluación de los avances de su Plan de Acción en materia de servicio al ciudadano, integrando los resultados al análisis del desempeño institucional, socializándolos en el Comité institucional de gestión y desempeño y utilizándolos como insumo para la mejora continua y la retroalimentación permanente de la planeación institucional.

9. Gestión del riesgo

En coherencia con lo señalado en el apartado anterior, la gestión integral de los riesgos asociados a la implementación de la Política institucional de atención y servicios a las ciudadanías y otros grupos de valor y de su respectiva estrategia, se fortalecerá una vez se formalice el Proceso de relacionamiento Estado-ciudadanía dentro de la arquitectura de procesos institucionales. Lo anterior, considerando que la metodología institucional de administración de riesgos se estructura sobre los procesos formalmente definidos en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), los cuales constituyen la unidad básica para la identificación, valoración, tratamiento y monitoreo de riesgos.

La formalización de dicho proceso implicará la definición y documentación de sus elementos constitutivos, incluyendo objetivo, alcance, entradas, salidas, responsables, interacciones, controles, indicadores y demás componentes de gestión, conforme a la metodología institucional de administración del riesgo vigente. Esto permitirá establecer un esquema de administración de riesgos específico, sistemático, trazable y articulado con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Sistema Integrado de Gestión (SIG) y la Política de Administración del Riesgo de la entidad.

Como medida preventiva y para evitar vacíos de control hasta la formalización del proceso y la posterior disposición de su matriz de riesgos específica en el aplicativo MiGestión, los riesgos asociados a la atención y servicios a las ciudadanías, continuarán siendo gestionados a través de los procesos institucionales vigentes que soportan las actividades relacionadas con la atención, el servicio y sus diferentes componentes. De igual manera, los mecanismos institucionales de seguimiento, control y evaluación descritos en el apartado 8 permitirán identificar oportunamente situaciones que puedan afectar la prestación del servicio y facilitarán la adopción de acciones preventivas o correctivas para su mitigación.

Asimismo, el monitoreo cuatrimestral de la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías y Otros Grupos de Valor constituirá una herramienta clave para detectar desviaciones, incumplimientos o posibles afectaciones en la prestación de los servicios. De manera complementaria, las evaluaciones de experiencia ciudadana y el análisis de la información operativa permitirán identificar riesgos emergentes y oportunidades de mejora relacionadas con la oportunidad, accesibilidad, trazabilidad y calidad de la atención.

La política reconoce que la atención y los servicios a las ciudadanías están expuestos a eventos de diversa naturaleza que pueden incidir en su desempeño, incluyendo situaciones derivadas de acciones u omisiones, condiciones operativas, cambios contextuales y factores externos. Estos eventos pueden relacionarse con aspectos como la gestión del talento humano, el cumplimiento del proceso y los procedimientos, la infraestructura tecnológica, la disponibilidad de información y la articulación

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

institucional, así como con dinámicas propias del entorno, tales como modificaciones normativas, transformaciones tecnológicas, variaciones en la demanda de la atención y los servicios, cambios en la caracterización de las ciudadanías y ajustes organizacionales, entre otros.

En tal sentido, la gestión de los riesgos se concibe como un proceso dinámico y continuo, cuya materialización puede derivar en efectos jurídicos asociados a la responsabilidad patrimonial de la entidad, así como en eventuales afectaciones reputacionales y en la confianza institucional. En este marco, las señales de alerta se identifican a partir de la información derivada del seguimiento a la Estrategia de servicio a las ciudadanías y otros grupos de valor, los informes institucionales, los ejercicios de autodiagnóstico, la evaluación de la experiencia ciudadana y los procesos de auditoría y mejora continua, entre otros instrumentos que permiten monitorear la dinámica de la atención y los servicios.

No obstante, se reitera que, una vez se incorpore el proceso líder en el mapa de procesos de la entidad, se adelantará la identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos asociados, conforme a la metodología institucional vigente. En este marco, se prevé que la gestión de dichos riesgos se realizará a través del aplicativo MiGestión, en su módulo de riesgos, mientras que las acciones de tratamiento frente a su eventual materialización se formularán y monitorearán mediante el módulo de planes de mejora, en concordancia con los procedimientos institucionales establecidos.

El monitoreo de la gestión del riesgo estará a cargo de los líderes de procesos y sus respectivos equipos de trabajo, quienes realizarán un seguimiento cuatrimestral, con el fin de verificar el comportamiento de los mismos, la efectividad de los controles, la presencia de alertas tempranas y el avance de las acciones implementadas. Este ejercicio permite fortalecer la capacidad institucional para anticipar y gestionar eventos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la institución, así como garantizar la calidad del servicio, la eficiencia institucional y la confianza de las ciudadanías, mediante un enfoque de gestión del riesgo consistente, informado y alineado con la gobernanza de la política.

10. Gobernanza de la política

La implementación de la Política institucional de atención y servicios a las ciudadanías y otros grupos de valor comprende un esquema de gobernanza para coordinar internamente la toma de decisiones, hacer sostenible la ejecución operativa de las acciones y productos que se definan en su estrategia anual, así como el seguimiento permanente a los resultados obtenidos. La gobernanza de la política se concibe como el conjunto de instancias, responsabilidades y mecanismos que garantizan la articulación de esfuerzos institucionales y la asignación clara de roles, para la mejora continua de la relación Estado–ciudadanías desde la atención y el servicio.

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) actúa, en el orden nacional, como autoridad de la Política de servicios a las ciudadanías, en ejercicio de las competencias asignadas por el Decreto 430 de 2016. Desde este rol, el DAFP define los lineamientos técnicos, manuales, guías y metodologías que orientan la implementación de la política en las entidades públicas del orden nacional y territorial y brinda acompañamiento y asistencia técnica para su adopción y desarrollo. Este liderazgo externo constituye el marco de referencia para la actuación institucional del MSPS, sin sustituir las responsabilidades de gestión propias de la entidad.

Al interior del MSPS, el responsable último de la implementación de la política es el representante legal de la entidad, quien, a través de las dependencias competentes, orienta, hace seguimiento y verifica su cumplimiento, garantizando el acceso efectivo de las ciudadanías a sus derechos, la atención oportuna y de calidad en el cumplimiento de sus requerimientos y el respeto por los estándares de excelencia en el servicio. Esta responsabilidad recae en cabeza de la alta dirección, cuya instancia decisoria es el Comité institucional de gestión y desempeño, asegurando que la política tenga un respaldo institucional transversal.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

El Comité institucional de gestión y desempeño es el encargado de coordinar integralmente la implementación de la política y cumple una función estratégica de articulación, al armonizar recursos, metodologías y esfuerzos institucionales para asegurar la sostenibilidad y mejora de la política, así como su articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional, especialmente con aquellas definidas por el DAFP como estratégicas de la relación Estado–ciudadanías ya citadas. A través de su función de seguimiento periódico, el comité contribuye a mantener la coherencia entre la política, la Estrategia de servicio a las ciudadanías y otros grupos de valor y los resultados institucionales.

El liderazgo técnico de la Política institucional de atención y servicios a las ciudadanías y otros grupos de valor recae en la Secretaría General, a través de la Oficina de Relación Estado Ciudadano, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 y el Decreto 120 de 2026 del MSPS. Esta dependencia es responsable de formular, actualizar, socializar y liderar la implementación de la política, impartir lineamientos institucionales, realizar seguimiento a su cumplimiento y presentar al Comité institucional de gestión y desempeño los avances, recomendaciones y propuestas de mejora. Este liderazgo permite centralizar la orientación estratégica de la política en un nivel directivo, garantizando su alineación con MIPG y con las demás políticas de gestión y desempeño.

Sin embargo, de manera transversal, la implementación de la política requiere del concurso de todas las áreas misionales y de apoyo del MSPS, bajo el principio de corresponsabilidad institucional. Los líderes de procesos y los equipos de trabajo son responsables de adoptar los lineamientos de la política en el desarrollo de sus funciones, efectuar seguimiento a su aplicación desde sus competencias legales y contribuir al mejoramiento continuo de la atención y el servicio. Esta lógica de gobernanza reconoce que la atención y el servicio a las ciudadanías no es una función exclusiva de una dependencia, sino una responsabilidad compartida que atraviesa la gestión institucional en su conjunto.

En suma, la gobernanza definida para esta política garantiza que su implementación trascienda la formulación declarativa y se consolide como un proceso institucional continuo, articulado y evaluable, que fortalece la capacidad del MSPS para ofrecer una atención y unos servicios centrados en las personas, consistentes con los principios de una administración pública moderna y orientada al interés general.

11. Mecanismo para la actualización

La actualización de la Política institucional de atención y servicios a las ciudadanías y otros grupos de valor se establece como un procedimiento planificado, técnico y basado en evidencia, orientado a evaluar su nivel de madurez, pertinencia y efectividad, frente a los objetivos estratégicos definidos y a las condiciones internas y externas que inciden en la gestión institucional. Este procedimiento busca asegurar que la política cobre vigencia y coherencia, alineada con los estándares normativos, técnicos y de servicio esperados, acorde con los compromisos institucionales asumidos por el MSPS en materia de atención y servicios.

Como regla general, la actualización de la política deberá realizarse al término de su período de vigencia. No obstante, esta podrá adelantarse de manera anticipada cuando así lo determine la alta dirección del MSPS, previa recomendación del Comité institucional de gestión y desempeño, cuando se detecten cambios significativos en la normatividad o en la gestión de los riesgos asociados, que ameriten un ajuste oportuno en la orientación estructural de la política.

El procedimiento de actualización contempla una evaluación integral de la política, que se sustentará en el análisis de distintos insumos, entre los cuales se consideran los seguimientos a la Estrategia anual de servicio a las ciudadanías y otros grupos de valor, los informes de auditoría y/o seguimiento, los avances y resultados de planes de mejora, así como los informes trimestrales sobre la calidad y oportunidad de la atención y la prestación de los servicios, insumos que permitirán evaluar el desempeño de la política en los 7 ejes estratégicos que la definen, el cumplimiento de los indicadores y metas asociadas, así como la conformidad frente a la normatividad vigente.

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

Adicionalmente, se considerarán los cambios que incidan en la gestión de la institución y en la atención y prestación de los servicios, derivados, por ejemplo, de nuevas disposiciones del marco jurisprudencial y normativo, instrumentos de planeación, estándares y lineamientos jerárquicamente superiores que deban aplicarse, la emergencia de nuevos desarrollos tecnológicos, los resultados de las mediciones de la experiencia ciudadana, la caracterización actualizada de las ciudadanías y otros grupos de valor y los autodiagnósticos periódicos que se realicen durante la vigencia de la política, que permitan identificar brechas que puedan estar afectando la calidad, oportunidad, accesibilidad y coherencia de la atención y los servicios institucionales del MSPS y desviaciones operativas y riesgos de incumplimiento o fallas en las buenas prácticas de la gestión pública.

La evaluación que se establezca a partir del análisis de estos insumos, permitirá que la política se actualice y, por ende, recobre su capacidad de orientar la acción institucional de manera efectiva, flexible y basada en evidencia, asegurando su adaptación a los desafíos emergentes y su contribución permanente a la mejora de la experiencia ciudadana, la eficiencia institucional y la confianza pública en la actuación del MSPS. Este procedimiento se desarrollará en concordancia con las directrices vigentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), sin perjuicio de los lineamientos específicos que establezca el DAFP para la actualización de la política o de los instrumentos y autoridades que hagan sus veces.

12. Comunicación y socialización

La comunicación y socialización de la política busca garantizar su conocimiento, apropiación y aplicación efectiva, tanto al interior del MSPS, como en su relación con las ciudadanías y los grupos de valor. En concordancia con los lineamientos del DAFP, la socialización de la política no se limita a una difusión informativa unidireccional, sino que implica la habilitación de canales bidireccionales de comunicación, espacios de diálogo y mecanismos que permitan verificar su comprensión y uso en la práctica institucional.

La importancia de este apartado radica en que una política de servicio solo cumple su finalidad cuando es conocida, comprendida y aplicada por quienes están obligados a implementarla y por quienes son titulares de los derechos que busca garantizar. La comunicación y socialización no constituyen un componente accesorio, sino una condición habilitante para la efectividad de la política, la coherencia institucional y la construcción de confianza en la relación entre el MSPS y las ciudadanías.

La política establece que la comunicación y socialización se desarrollará de manera planificada y progresiva durante toda su vigencia, a través de un esquema anual definido en la Estrategia de servicio a las ciudadanías y otros grupos de valor, el cual precisará los hitos, momentos y públicos objetivos de cada jornada. Sin perjuicio de los ajustes que se requieran con base en el contexto institucional, la socialización comprenderá, como mínimo, un momento de lanzamiento, acciones periódicas de refuerzo y espacios de retroalimentación, tanto internos como dirigidos a las ciudadanías. Este calendario debe asegurar la sostenibilidad del proceso y evitar que la política se reduzca a un ejercicio inicial de divulgación.

En el ámbito interno, la política dispone el desarrollo de jornadas de socialización y apropiación dirigidas a las dependencias, servidores públicos y colaboradores, orientadas a fortalecer la comprensión de los ejes estratégicos, los enfoques transversales, los alcances y las responsabilidades institucionales derivadas de la política. Estas jornadas podrán desarrollarse mediante microcharlas, espacios formativos breves, encuentros virtuales o presenciales y otros mecanismos pedagógicos, los cuales deberán promover la reflexión sobre el rol de cada proceso en la atención y el servicio a las ciudadanías. Los responsables de la coordinación de estas actividades serán definidos en la estrategia, asegurando la participación de las áreas misionales y de apoyo involucradas.

En relación con las ciudadanías y otros grupos de valor, la política contempla la realización de jornadas de socialización externa, que permitan dar a conocer de manera clara y accesible los propósitos de la política, los compromisos institucionales en materia de atención y servicio y los canales de interacción disponibles. Estas jornadas se desarrollarán a través de *webinars*, campañas informativas en la página web institucional y en redes sociales, así como mediante piezas comunicativas

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

diseñadas para públicos diversos. La socialización externa deberá reforzar el carácter bidireccional de la comunicación, facilitando espacios de retroalimentación y diálogo en el marco del servicio.

Como productos obligatorios del proceso de comunicación y socialización, la política prevé la elaboración y actualización de un documento de resumen ejecutivo, un ABC de la política, infografías explicativas de la política y la estrategia, así como otros materiales pedagógicos que faciliten su comprensión. Estos insumos deberán utilizarse de manera consistente en las jornadas internas y externas, asegurando mensajes claros, coherentes y alineados con los enfoques de derechos, lenguaje claro, lectura fácil y lenguaje inclusivo.

Sumado a lo anterior, la política establece la necesidad de contar con mecanismos para medir la apropiación y comprensión de la misma, tanto a nivel interno como externo. Estos mecanismos podrán incluir instrumentos de evaluación breve, encuestas de percepción, registros de participación, análisis de retroalimentación ciudadana y otros insumos definidos en la Estrategia de servicio a las ciudadanías y otros grupos de valor. La información recopilada permitirá identificar oportunidades de mejora en la comunicación, fortalecer los procesos de apropiación y ajustar las estrategias de socialización de manera continua.

Bibliografía

Aburto Muñoz, H. (2017). Eficacia y eficiencia administrativa como elementos de legitimación de las instituciones públicas. Universidad Autónoma del Estado de México.

<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/10/4529/14.pdf>

Adrianzén Guerrero, R. E., Carranza Guerrero, B. E., Barrantes Carrasco, J. C., & Bravo Gonzáles, K. E. (2022). La nueva gestión pública: la respuesta para un estado eficiente y eficaz. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3724

Andrade, S. (2009). ¿Cómo abordar la interculturalidad? Interculturalidad, plurinacionalidad y ciencias sociales en el Ecuador. En Ecuador. Ministerio Coordinador de Patrimonio (Ed.), Lineamientos para la construcción de políticas públicas interculturales: Memorias del seminario.

<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000188176>

Álvarez-Enríquez, L. (2021). Ciudadanía: un referente y múltiples dimensiones en movimiento. Desacatos, (66).

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-050X2021000200082

Arenas Arias, G. (2018). Lenguaje claro (derecho a comprender el Derecho). Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad, (15), 249–261. <https://doi.org/10.20318/eunomia.2018.4355>

Banco Interamericano de Desarrollo. (2010). La gestión para resultados en el desarrollo: Avances y desafíos en América Latina y el Caribe. BID.

<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=35532834>

Bason, C. (2017). Leading Public Design: How Managers Engage with Design to Transform Public Governance. Copenhagen Business School [Phd]. PhD series No. 21.2017 Disponible en: https://research-api.cbs.dk/ws/files/58551227/Christian_Bason.pdf

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

Beck, M., & Ranchordás, S. (2025). La empatía como valor público: superando la vulnerabilidad administrativa y rehumanizando el gobierno digital. En J. Goossens, E. Keymolen & A. Stanojević (Eds.), *Gobernanza pública y tecnologías emergentes*.

https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-84748-6_13

Ben-Shlomo, Y., & Kuh, D. (2002). A life course approach to chronic disease epidemiology: Conceptual models, empirical challenges and interdisciplinary perspectives. *International Journal of Epidemiology*, 31(2), 285–293.

<https://doi.org/10.1093/ije/31.2.285>

Blanco, M. (2011). El enfoque del curso de vida: orígenes y desarrollo. *Revista Latinoamericana de Población*,

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5349594>

Braguinsky, E. (2024). El acceso a la información pública y los grupos en situación de vulnerabilidad: Retos, experiencias y buenas prácticas (Cuadernos de discusión de comunicación e información, N.º 26). UNESCO Oficina Montevideo y Oficina Regional de Ciencia para América Latina y el Caribe.

<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000388858>

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). (2003). Carta Iberoamericana de la función pública. CLAD.

https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/4256/cartaibero_CLAD.pdf?sequence=1

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). (2006). Código iberoamericano de buen gobierno. CLAD.

https://www.oas.org/juridico/Spanish/mesicic2_pan_anexo_35_sp.pdf

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). (2009). Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública.

<https://ojs.icap.ac.cr/index.php/RCAP/article/view/283/567>

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). (2013). Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública.

https://intercoconnecta.aecid.es/Documentos%20de%20la%20comunidad/Carta_%20Derechos%20y%20Deberes%20Ciudadano.pdf

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) (2016). Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto.

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1470417708_350c543cc190276e5a10618fd50a3245.pdf

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) (2018). Carta Iberoamericana de Ética e Integridad en la Función Pública.

<https://revista.clad.org/ryd/es/article/view/171/341>

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). (2020). Carta Iberoamericana de innovación en la gestión pública

<https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/418537/616038/Carta-iberoamericana-de-innovacion-octubre-2020.pdf/dc566a1d-9b10-7258-fb54-89ad8e71e42c?t=1602636781902>

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). (2023). Carta Iberoamericana de inteligencia artificial en la administración pública.

https://www.beltranpardo.com/sites/default/files/old_files/CLAD-Carta-Iberoamericana-de-Inteligencia-Artificial-en-la-Administracion-Publica.pdf

Cecchini, S., & Martínez, R. (2011). Protección social inclusiva en América Latina: una mirada integral, un enfoque de derechos (LC/G.2488-P). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://www.cepal.org/es/publicaciones/2593-proteccion-social-inclusiva-america-latina-mirada-integral-un-enfoque-derechos>

Cohen, E. F. (2009). Semi-citizenship in democratic politics. Cambridge University Press.

https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=OKckshBW17YC&oi=fnd&pg=PR9&ots=4njTL3sU6g&sig=dzwgaDcuiJsJ9BYRc6zGCURaL4E&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Coll-Planas, G., & Solà-Morales, R. (2019). Guía para incorporar la interseccionalidad en las políticas locales. Ajuntament de Terrassa; Universitat de Vic – Universitat Central de Catalunya; CEPS Projectes Socials.

<https://igualtatsconnect.cat/wp-content/uploads/2019/06/Publicacion-Igualtats-Connect-ES-1.pdf>

Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2018). Políticas públicas con enfoque de derechos humanos. Organización de los Estados Americanos.

<https://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/politicaspUBLICASddhh.pdf>

Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. (2009). Observación general N° 20: La no discriminación y los derechos económicos, sociales y culturales (artículo 2, párrafo 2 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales). Naciones Unidas, Consejo Económico y Social.

https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=E%2fC.12%2fGC%2f20&Lang=es

Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (2014). Observación general núm. 2 (2014) sobre el artículo 9: Accesibilidad (CRPD/C/GC/2). Naciones Unidas. <https://www.convenciondiscapacidad.es/observaciones/>

Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (2017). Observación general núm. 5 (2017) sobre el derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad (CRPD/C/GC/5). Naciones Unidas.

<https://www.convenciondiscapacidad.es/observaciones/>

Cortina, A. (2001). Ciudadanos del mundo: Hacia una teoría de la ciudadanía. Alianza Editorial.

<https://significanteotro.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/05/cortina-adela-ciudadanos-del-mundo.pdf>

Corte Constitucional de Colombia. (2004). Sentencia, T-025 de 2004. (M. P. Manuel José Cepeda Espinosa)

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2004/t-025-04.htm>

Corte Constitucional de Colombia. (2012). Sentencia C-605 de 2012. (M. P. María Victoria Calle Correa)

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2012/c-605-12.htm>

Corte Constitucional de Colombia. (2022). Sentencia SU-020 de 2022. (M. P. Cristina Pardo Schlesinger)

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2022/SU020-22.htm>

Corte Constitucional de Colombia. (2024). Sentencia T-323 de 2024 (M. P. Juan Carlos Cortés González).

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2024/T-323-24.htm>

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

Corte Constitucional de Colombia. (2024). Sentencia T-410 de 2024. (M. P. Natalia Ángel Cabo.)
<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2024/T-410-24.htm>

Corte Suprema de Justicia de Colombia. (2023). Sentencia SP451-2023, Radicación No. 64028. Sala de Casación Penal.
[https://cortesuprema.gov.co/corte/wp-content/uploads/relatorias/pe/b1nov2023/SP451-2023\(64028\).pdf](https://cortesuprema.gov.co/corte/wp-content/uploads/relatorias/pe/b1nov2023/SP451-2023(64028).pdf)

Crenshaw, K. (1991). Mapping the margins: Intersectionality, identity politics, and violence against women of color. *Stanford Law Review*, 43(6), 1241–1299. <https://doi.org/10.2307/1229039>

Dagnino, E. (2006). Sociedad civil, participación y ciudadanía en América Latina. En E. Dagnino, A. J. Olvera & A. Panfichi (Eds.), *La disputa por la construcción democrática en América Latina* (pp. 247–278). Fondo de Cultura Económica.
https://books.google.com/books?id=ccHsGCj_aNgC

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2000). The new public service: Serving, not steering. M.E. Sharpe.
https://books.google.com.co/books?id=30o-_Lpc8pMC&pg=PA3&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2026). Manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) (Versión 6.1, febrero de 2026).
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/57410531/2026-02-10_Documento_manual_operativo_mdi_v6.1.pdf

Departamento Administrativo de la Función Pública (2022). Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor (Versión 5). Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano.
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/d/guest/guia-de-caracterizacion-de-ciudadania-y-grupos-de-valor-version-5-noviembre-de-2022-pdf?download=true>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2021). Caja de transformación institucional: herramientas para la relación del Estado con la ciudadanía (Versión 1). Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano.
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/418537/33459010/2021-07-16_Caja_de_herramientas_relacionamiento_con_la_ciudadania.pdf/d168ba3c-ed83-60a8-e1ed-5ab6b7d86d22?t=1626445377061

Departamento Nacional de Planeación & Departamento Administrativo de la Función Pública. (2020). Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano (diciembre de 2021).
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf

Departamento Nacional de Planeación. (2010). Política nacional de servicio ciudadano (Documento CONPES 3649). Consejo Nacional de Política Económica y Social. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3649.pdf>

Departamento Nacional de Planeación. (2013). Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano (Documento CONPES 3785). Consejo Nacional de Política Económica y Social.
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/CONPES%203785%20de%202013.pdf>

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

Departamento Nacional de Planeación. (2021). Lineamientos de política para la implementación de un modelo de estado abierto (Documento CONPES 4070). Consejo Nacional de Política Económica y Social.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/4070.pdf>

Departamento Nacional de Planeación. (2019). Política nacional para la transformación digital e inteligencia artificial (Documento CONPES 3975). Consejo Nacional de Política Económica y Social.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3975.pdf>

Dorlin, Elsa (ed.) (2008). Black feminism. Anthologie du féminisme africain-américain, 1975-2000. Paris: L'Harmattan.

<https://journals.openedition.org/questionsdecommunication/812>

Dorlin, Elsa (2012). L'Atlantique féministe. L'intersectionnalité en débat. Papeles del CEIC. International Journal on Collective Identity Research, (2), 1-16. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4740768.pdf>

Elder, G. H., Jr. (1998). The life course as developmental theory. Child Development, 69(1), 1–12. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8624.1998.tb06128.x>

Facio, A. (1999). Metodología para el análisis de género del fenómeno legal. En A. Facio & L. Fries (Eds.), Género y Derecho (pp. 99–136). LOM Ediciones. <https://www.idheas.org.mx/wp-content/uploads/2020/02/26-Metodologia-para-el-analisis-de-genero-del-fenomeno-legal-Alda-Facio.pdf>

Forero-Salcedo, J. R. (2018). Derechos humanos, enfoque diferencial y construcción de paz: Breves reflexiones desde una visión constitucional. Saber, Ciencia y Libertad, (Universidad Libre), 48–55.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6936085>

García Serrano, F. (2009). La interculturalidad y las políticas públicas. En Ecuador. Ministerio Coordinador de Patrimonio (Ed.), Lineamientos para la construcción de políticas públicas interculturales: Memorias del seminario.

<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000188176>

Giraldo-Zuluaga, G. A. (2015). Ciudadanía: aprendizaje de una forma de vida. Educación y Educadores, Vol. 18, No. 1, 76-92.

<https://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/3956/3855>

Instituto lectura fácil & Clarity international (2019) lenguaje claro. Comprende y hacemos entender

<http://lenguajeclaroargentina.gob.ar/lenguaje-claro-comprender-y-hacernos-entender/>

International Organization for Standardization. (2015). ISO 9001:2015 Quality management systems — Requirements.

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Jaeger, P. T., & Bertot, J. C. (2010). Designing, implementing, and evaluating citizen-centered e-government. International Journal of Electronic Government Research.

<https://www.igi-global.com/gateway/article/42146#pnlRecommendationForm>

Jiménez Benítez, W. G. (2007). El Enfoque de los Derechos Humanos y las Políticas Públicas. Civilizar, 7(12), 31-46.

<https://revistas.usergioarboleda.edu.co/index.php/ccsh/article/view/781>

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

Loaiza Álvarez, R. (Presidencia). (2017). Competencias duras y blandas – Capítulo 13. VI Congreso Internacional de Competencias Laborales, Corporación CIMTED.

https://www.academia.edu/36314543/Competencias_duras_y_blandas_cap_13_pdf

Maldonado, C., Marinho, M. L., & Robles, C. (Eds.). (2020). Inclusión y cohesión social en el marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible: claves para un desarrollo social inclusivo en América Latina (LC/TS.2020/59). CEPAL.

<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/7a49f8c3-380a-4b4f-8227-a5a14dab1938/content>

Mezones, F. (Ed.). (2006). Transparencia en la gestión pública: Ideas y experiencias para su viabilidad. Banco Interamericano de Desarrollo.

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Transparencia-en-la-gesti%C3%B3n-p%C3%BAblica-Ideas-y-experiencias-para-su-viabilidad.pdf>

Muñoz Zapata Adriana Patricia y Chaves Castaño Liliana. (2013). La empatía: ¿un concepto unívoco. Katharsis—ISSN 0124-7816, No. 16, pp. 123-143—julio-diciembre de 2013, Envigado, Colombia.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5527454.pdf>

Nabatchi, T. (2017). Public values frames in administration and governance. Perspectives on Public Management and Governance, 1(1), 59–72. <https://doi.org/10.1093/ppmgov/gvx009>

Nabatchi, T., Sancino, A. and Sicilia, M. (2017), Varieties of Participation in Public Services: The Who, When, and What of Coproduction. Public Admin Rev, 77: 766-776. <https://doi.org/10.1111/puar.12765>

Naciones Unidas. (s. f.). Igualdad de género. <https://www.un.org/es/global-issues/gender-equality>

Naef, T. (2023). El alcance global del derecho a la protección de datos. En: Protección de datos sin proteccionismo de datos. Anuario Europeo de Derecho Económico Internacional, vol. 28. Springer, Cham.

https://doi.org/10.1007/978-3-031-19893-9_2

Naser, A., Williner, A., & Sandoval, C. (2021). Participación ciudadana en los asuntos públicos: Un elemento estratégico para la Agenda 2030 y el gobierno abierto (Documentos de Proyectos, LC/TS.2020/184). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/916b1b3f-32a5-4692-9ea2-f682084dbc74/content>

Nikken, P. (2014). El concepto de derechos humanos. Instituto Interamericano de Derechos Humanos.

<https://www.civilisac.org/civilis/wp-content/uploads/El-concepto-de-derechos-humanos-Pedro-Nikken.pdf>

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OHCHR). (s. f.). Incrementar la igualdad y combatir la discriminación. <https://www.ohchr.org/es/about-us/what-we-do/our-roadmap/enhancing-equality-and-counteracting-discrimination>

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. (2017). Haciendo realidad los derechos humanos a través de los presupuestos gubernamentales. Organización de las Naciones Unidas.

<https://www.ohchr.org/es/publications/special-issue-publications/realizing-human-rights-through-government-budgets>

Olivar Rojas, A. F. (2020). Políticas públicas y enfoques diferenciales: aproximaciones desde la interculturalidad y la democracia radical. Iztapalapa. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, 41(88), 139-162.

<https://revistaiztapalapa.izt.uam.mx/index.php/izt/article/view/1467/1652>

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

ONU Mujeres. (s. f.). Incorporación de la perspectiva de género. <https://www.unwomen.org/es/how-we-work/un-system-coordination/gender-mainstreaming>

Naciones Unidas. (s. f.). Igualdad de género. <https://www.un.org/es/global-issues/gender-equality>

Naciones Unidas. (2014). Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad: Guía de formación (Serie de capacitación profesional N° 19). Naciones Unidas.
https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/CRPD_TrainingGuide_PTS19_Accessible_sp.pdf

Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2015). Enfoque de curso de vida. https://www.paho.org/sites/default/files/4-enfoque-curso-de-vida_0.pdf

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2019). Government at a glance 2019. OECD Publishing.
https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2019/11/government-at-a-glance-2019_2e4bdc82/8ccf5c38-en.pdf

OCDE. (2020). Innovative Citizen Participation and New Democratic Institutions: Catching the Deliberative Wave. https://www.oecd.org/en/publications/innovative-citizen-participation-and-new-democratic-institutions_339306da-en.html

Organización Mundial de la Salud. (2015). World report on ageing and health. World Health Organization.
<https://www.who.int/publications/i/item/9789241565042>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2020). Innovative citizen participation and new democratic institutions: Catching the deliberative wave.
https://www.oecd.org/en/publications/innovative-citizen-participation-and-new-democratic-institutions_339306da-en.html

Osborne, S. P. (2006). The new public governance? Public Management Review, 8(3), 377–387.
<https://doi.org/10.1080/14719030600853022>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
<https://es.scribd.com/document/726446143/2-Servqual-by-Parasuraman-Zeithaml-and-Berry-1988>

Pieterse, W., Madsen, C. Ø., & Ebbers, W. (2022). Omni-channel public service delivery: Defining the concept and its applicability.
https://www.researchgate.net/publication/363102435_Omni-Channel_Overtures_Defining_the_Concept_and_Its_Applicability_in_Public_Sector_Channel_Management

Ramírez, J., Pérez, J., & Lanne-Lenne, L. (2019). Lectura fácil y lenguaje claro: del acceso a la información al derecho a comprender. En Cuadernos de la Guardia Civil, (58), 91–107. <https://biblioteca.guardiacivil.es/cgi-bin/koha/opac-retrieve-file.pl?id=4ac8b88b000b47c7c63f5ae1465b9ec5>

Ríos Soria, A. (2009). Gestión de calidad y mejora continua en la administración pública. Actualidad Gubernamental, (11).
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7a0d92b8b03202ba05257c310078b24d/\\$file/11_24_sehuuhani-ofcfxiulzdfpgjixmcqfhxzbfnpuquenczcc.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7a0d92b8b03202ba05257c310078b24d/$file/11_24_sehuuhani-ofcfxiulzdfpgjixmcqfhxzbfnpuquenczcc.pdf)

	PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código:	GSCS03
	DOCUMENTO SOPORTE	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS Y OTROS GRUPOS DE VALOR 2026–2031	Versión:	02

Salmón, E., Palacios, A., Salas, D., del Águila, L. M., Bregaglio, R., de Asís, R., Tovar, T., Vásquez, A., & Astorga, L. F. (2015). Nueve conceptos claves para entender la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (1.ª ed.). Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú (IDEHPUCP). <https://www.corteidh.or.cr/tablas/32092.pdf>

Sepúlveda, M. (2014). De la retórica a la práctica: el enfoque de derechos en la protección social en América Latina. CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/d815b9a2-fb63-4fe0-a9cc-23fc3abbfcf7/content>

UNESCO. (2024). La transparencia y el acceso a la información pública en América Latina y el Caribe: pilares de la democracia. <https://www.unesco.org/es/articles/la-transparencia-y-el-acceso-la-informacion-publica-en-america-latina-y-el-caribe-pilares-de-la>

Viveros Vigoya, Mara (2023) Interseccionalidad. Giro decolonial y comunitario / Mara Viveros Vigoya; prólogo de Flavia Rios. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: CLACSO; Amsterdam: TNI Transnational Institute, 2023. Libro digital, PDF - (Masa crítica) <https://www.clacso.org/interseccionalidad-giro-decolonial-y-comunitario/>

Walsh, C. (2008). Interculturalidad y plurinacionalidad: Elementos para el debate constituyente. En Interculturalidad, Estado y sociedad. Abya-Yala. <https://red.pucp.edu.pe/ridei/fixes/2011/08/101.pdf>

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre y Cargo: Sandra Piedad Castro Contreras Profesional especializado Fecha: 22 de mayo de 2026	Nombre y Cargo: Zulma Mercedes Torres Montoya Jefe – Oficina de Relación Estado Ciudadanía Fecha: 29 de julio de 2026	Nombre y Cargo: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Fecha: 29 de julio de 2026 <u>Fecha versión:</u> 11 de septiembre de 2026