



Informe de seguimiento a la ejecución de la Estrategia de Servicio a las ciudadanías 2025 - MSPS

Grupo Relación Estado Ciudadanía

Bogotá, enero 2026



Guillermo Alfonso Jaramillo Martínez
Ministro de Salud y Protección Social

Jaime Hernán Urrego Rodríguez
Viceministro de Salud Pública y Prestación de Servicios

Luis Alberto Martínez Saldarriaga
Viceministro de Protección Social

Rodolfo Enrique Salas Figueroa
Secretario General

Cristhian Ricardo Abello Zapata
Subdirector de Gestión del Talento Humano (e)

Yenny Pilar Torres Castro
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales

Andrea Liliana Aldana Trujillo
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

Didier Aníbal Beltrán Cadena
Jefe Oficina de la Información y la Comunicación -TIC

Diana Milena Hernández Thiriat
Subdirectora Administrativa

Milver Rojas
Director Fondo Nacional de Estupefacientes

Johana Elena López Vega
Coordinadora Grupo Comunicaciones

Zulma Mercedes Torres Montoya
Coordinadora Grupo de Relación Estado Ciudadanía - Secretaría General



Equipo técnico

Consolidación y edición

Grupo de Relación Estado Ciudadanía - Secretaría General

Sandra Piedad Castro Contreras
Profesional Especializada

Grupo de Relación Estado Ciudadanía - Secretaría General

Nelly Yulisa Rivas
Neyda Sánchez Vergara

Oficina de Tecnología de la Información y la Comunicación -TIC

Franky González daza
Sandra Tunarrosa Velandia
William Giraldo Valencia

Grupo Comunicaciones

Jennifer Díaz Castañeda

Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas

Cecilia Gutiérrez Ospitia
Jacquelin Adriana Abreo Reyes

Subdirección de Gestión del talento Humano

Jaime Flórez Martínez
Juan Alexander Carrillo Torres
Herson Parra Rojas
Sergio Eduardo Bobadilla

Fondo Nacional de Estupefacientes

Oscar Mauricio Villalobos Galvis
Edgar Alfonso Trujillo
María Inés Rodríguez



Contenido

Siglas.....	6
Introducción	7
1. Alcance	8
2. Objetivo	8
3. Objetivos específicos	8
4. Seguimiento a la ejecución de la ESC- 2025.....	8
4.1. Componente 1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio a ciudadanías	9
Objetivo 1. Planificar y estructurar el proceso metodológico para el diseño y formulación de la Estrategia de servicio a las ciudadanías 2025 y la Política de servicio a las ciudadanías del Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS).	9
Objetivo 2. Diseñar y formular la estrategia de servicio a ciudadanías del MSPS - vigencia 2025 .	9
Objetivo 3: Elaborar el autodiagnóstico institucional sobre la oferta de servicios y canales de atención a las ciudadanías dispuestos por el MSPS	11
Objetivo 4. Identificar y caracterizar a ciudadanías y grupos de valor y analizar la experiencia ciudadana en los diferentes escenarios de relacionamiento con la entidad.	12
Objetivo 5. Actualizar la Política de servicio a ciudadanías del MSPS.....	14
Objetivo 6. Diseñar y formular la estrategia de servicio a ciudadanías del MSPS - vigencia 2026 16	
4.2. Componente 2. Talento humano idóneo y suficiente	17
Objetivo 7. Estimular y mejorar las habilidades, conocimientos y competencias de los servidores públicos del MSPS para la atención y relacionamiento con las ciudadanías.	17
4.3. Componente 3. Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	27
Objetivo 8. Fortalecer el acceso, accesibilidad y usabilidad web para la atención a ciudadanías y grupos de valor en la sede electrónica del MSPS.....	27
Objetivo 9. Implementar apoyos y ajustes razonables para facilitar el acceso, desplazamiento y uso de la infraestructura física y los servicios en el canal presencial del MSPS para las ciudadanías y grupos de valor.	29
Objetivo 10. Actualizar, simplificar y/o expedir manuales, guías, formularios, protocolos y /o metodologías de orientación para los servidores públicos y contratistas del MSPS, para la atención de las ciudadanías y grupos de valor del MSPS.....	30



Objetivo 11. Gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), solicitudes de información, servicios y trámites y la administración de los canales de atención dispuestos por la entidad para las ciudadanías y grupos de valor.	36
Objetivo 12. Desarrollar estrategias de diálogo, formación y/o información para las ciudadanías y grupos de valor sobre los servicios, atención y relacionamiento con las ciudadanías y grupos del valor.	37
Objetivo 13. Mantener los canales de comunicación e información dispuestos por el MSPS, con contenidos de interés institucional, haciendo uso del lenguaje claro y facilitando que la ciudadanía la consulta de manera autónoma.	42
Objetivo 14. Fortalecer los servicios ciudadanos digitales, garantizando un acceso seguro, eficiente y confiable, en cumplimiento de la política nacional de Gobierno Digital.	43
4.4. Componente 4. Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	45
Objetivo 15. Evaluar la calidad y pertinencia de la oferta de servicios y canales de atención a ciudadanías y grupos de valor del MSPS.	45
5. Conclusiones y recomendaciones	49
5.1. Conclusiones.....	50
5.2. Recomendaciones	52

Siglas

ADRES:	Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud
CAIP:	Consultas de Acceso a la Información Pública
CESC:	Centro Especializado de Servicio al Ciudadano
DAFP:	Departamento Administrativo de la Función Pública
DANE:	Departamento Administrativo Nacional de Estadística
EDI:	Encuesta de Ambiente y Desempeño Institucional
FNE:	Fondo Nacional de Estupefacientes
GDO:	Grupo de Desarrollo Organizacional
GIT RAO:	Grupo Interno de Trabajo Recurso y Apoyo Operativo
GREC:	Grupo Relación Estado–Ciudadanía
INVIMA:	Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos
ITA:	Índice de Transparencia Activa
LSC:	Lengua de Señas Colombiana
MiGestión:	Aplicativo institucional de gestión interna del MSPS
MIPG:	Modelo Integrado de Planeación y Gestión
MISC:	Modelo Integral de Servicio al Ciudadano
MSPS:	Ministerio de Salud y Protección Social
OAPES:	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales
OPA:	Otros Procedimientos Administrativos
OTIC:	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación
PIC:	Plan Institucional de Capacitación
PQRSDF:	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
SGTH:	Subdirección de Gestión del Talento Humano
SIG:	Sistema Integrado de Gestión
SNS:	Superintendencia Nacional de Salud
SUIT:	Sistema Único de Información de Trámites
VUT:	Ventanilla Única de Trámites

Introducción

La Estrategia de Servicio a las Ciudadanías es el instrumento mediante el cual las entidades públicas materializan la Política de Servicio a las Ciudadanías, en el marco de las políticas de relacionamiento del Estado con las ciudadanías y otros grupos de valor. Su formulación anual permite planificar, articular, ejecutar y evaluar acciones orientadas a garantizar una atención efectiva, incluyente, accesible y de calidad para los diferentes grupos de valor. Para ello, la estrategia se estructura siguiendo el instrumento definido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), compuesto por cuatro subcomponentes: i) diagnóstico y planeación estratégica del servicio, ii) talento humano idóneo y suficiente, iii) oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso y iv) evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana. Cada uno de estos elementos busca orientar la gestión hacia la mejora continua, la eficiencia institucional y la consolidación de una relación Estado–ciudadanías más transparente, cercana y centrada en las personas.

En 2025 el Ministerio de Salud y Protección Social [en adelante MSPSS] formuló la “Estrategia de Servicio a las Ciudadanías” para dicha vigencia, en el marco de la cual se incluyó la Acción 75 que comprende el desarrollo de un informe destinado a dar cuenta de la ejecución de las acciones programadas en la misma. En este sentido, este documento compila y analiza la información reportada por las dependencias responsables sobre el desarrollo de las acciones definidas para los cuatro componentes del instrumento y consolida los avances y estado de ejecución derivados de la implementación de la mencionada estrategia.

El informe se encuentra organizado según los cuatro componentes ya citados, permitiendo observar de manera estructurada, el desarrollo de las 75 acciones que se comprometieron para avanzar en 15 objetivos puntuales. Su elaboración se fundamentó en los reportes técnicos remitidos por las 8 dependencias responsables, en los cuales se documentaron las gestiones realizadas, los productos generados, los porcentajes de avance asociados y las evidencias disponibles¹. Esta información fue sistematizada y armonizada para ofrecer una visión integral del comportamiento de la Estrategia durante 2025, con el fin de contribuir a la rendición de cuentas institucional.

¹ Las evidencias contienen información sensible que debe ser protegida en el marco de la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.

1. Alcance

El alcance del informe comprende la sistematización de avances, productos, porcentajes de ejecución, evidencias y principales resultados obtenidos durante la vigencia 2025, así como la identificación de retos y aspectos susceptibles de mejora para el fortalecimiento de la Estrategia y de la Política Institucional de Atención y Servicios a las Ciudadanías y Grupos de Valor. El documento no incorpora evaluaciones externas ni informes derivados de auditorías independientes; se circunscribe exclusivamente a la información técnica remitida por las áreas ejecutoras y a la verificación documental de los insumos disponibles al cierre del periodo evaluado.

2. Objetivo

Presentar el seguimiento a la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías 2025 del Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS), mediante la consolidación, análisis y documentación de los avances, resultados y estado de ejecución de las acciones definidas para su implementación durante la vigencia 2025.

3. Objetivos específicos

- Consolidar la información reportada por las dependencias responsables de la ejecución de las acciones de la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías 2025.
- Analizar el estado de avance de cada acción, identificando necesidades de fortalecimiento institucional.
- Documentar los productos, actividades y evidencias que soportan la gestión desarrollada en cada componente de la Estrategia.
- Identificar desafíos y oportunidades de mejora para la implementación futura de la Política Institucional de Atención y Servicios a las Ciudadanías y Grupos de Valor.

4. Seguimiento a la ejecución de la ESC- 2025

La presentación de los resultados de la ejecución de la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías 2025 expone de manera estructurada los avances alcanzados por cada una de las dependencias responsables, en correspondencia con los 4 componentes que orientan el instrumento definido por el DAFP. Esta sección integra la información reportada por las áreas ejecutoras, sistematizada y analizada, con el fin de evidenciar el grado de



cumplimiento de las acciones y los productos desarrollados. Su propósito es ofrecer una visión del comportamiento de la Estrategia, facilitando la identificación de logros y rezagos para la toma de decisiones.

4.1. Componente 1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio a ciudadanías

Objetivo 1. Planificar y estructurar el proceso metodológico para el diseño y formulación de la Estrategia de servicio a las ciudadanías 2025 y la Política de servicio a las ciudadanías del Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS).

Acción 1. Elaborar el documento del plan de trabajo para el diseño y formulación de la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías del MSPS – 2025 y la Política de Servicio a las Ciudadanías del MSPS.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Relación Estado Ciudadanía

Estado. En ejecución.

Porcentaje de ejecución. 90%

Gestión. El Grupo Relación Estado Ciudadanía elaboró el plan de trabajo correspondiente para el diseño y formulación de la “Estrategia de Servicio a las Ciudadanías del MSPS – 2025” y la actualización de la “Política de Servicio a las Ciudadanías del MSPS”. El cronograma de este plan incluyó el desarrollo de 68 acciones que orientaron la planificación a lo largo de la vigencia 2025.

Al cierre de este informe se encuentra pendiente el ajuste final del documento de la “Política Institucional de Atención y Servicios a las Ciudadanías y Grupos de Valor 2026–2030” y la presentación de la misma ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su aprobación y publicación, acciones que culminan los compromisos del mencionado plan.

Objetivo 2. Diseñar y formular la estrategia de servicio a ciudadanías del MSPS - vigencia 2025

Acción 2. Realizar mesas técnicas con las dependencias del MSPS para concertar la Estrategia de Servicio a las ciudadanías - 2025.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Relación Estado Ciudadanía (GREC).

Acción 3. Consolidar la matriz de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía del MSPS 2025, en sus distintos componentes, para su implementación.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Relación Estado Ciudadanía (GREC).

Acción 4. Gestionar desde la Secretaría Técnica del Comité Institucional de Gestión y Desempeño la inclusión de la presentación de la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías del MSPS – 2025 ante dicha instancia (previa solicitud del GREC).

Dependencia(s) responsable(s). Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales (OAPES)

Acción 6. Coordinar la publicación de la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías del MSPS – 2025, en la sede electrónica institucional, garantizando su disponibilidad para consulta ciudadana.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Relación Estado Ciudadanía (GREC).

Estado. Finalizadas.

Gestión. La gestión realizada para la ejecución de estas acciones se centró en elaborar una propuesta de la matriz programática de la Estrategia de Servicio a las ciudadanías – 2025, como insumo técnico para iniciar la concertación de las intervenciones a incluir en la misma al interior del MSPS, así como en la articulación técnica y el consenso institucional para su formulación. En este marco, se llevaron a cabo 3 reuniones con el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), orientadas a recibir lineamientos normativos, resolver inquietudes sobre los componentes mínimos de la misma, presentar avances de la gestión –como el diseño de instrumentos para el autodiagnóstico, la identificación y caracterización de grupos de valor y la percepción de la satisfacción frente al servicio–.

De manera complementaria, se realizaron 22 mesas técnicas con las dependencias del MSPS, con el fin de socializar directrices, validar insumos preliminares, concertar responsabilidades y ajustar las acciones a ejecutar en la vigencia 2025. Posteriormente, se obtuvo el aval por parte de las áreas responsables, con base en el cual se procedió a consolidar la matriz definitiva de la Estrategia, incorporando las observaciones y modificaciones finales realizadas, garantizando así su coherencia y validación institucional.

Una vez consolidado el instrumento el Grupo Relación Estado Ciudadanía lo remitió a la OAPES, instancia que obra como Secretaría Técnica del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con el fin de solicitar la aprobación del instrumento. Dicho aval fue otorgado en la sesión ordinaria del 26 de agosto de 2025, según consta en el Acta No. 4. Posteriormente, la Estrategia fue publicada para consulta en la sede electrónica de la

entidad² y socializada internamente para garantizar su difusión y conocimiento institucional.

Acción 5. Actualizar el Plan de Acción Institucional del MSPS con la incorporación de la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías del MSPS – 2025. (previa solicitud del GREC).

Dependencia(s) responsable(s). Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales (OAPES)

Estado. Finalizada

Gestión. En atención a la solicitud presentada por el Grupo Relación Estado–Ciudadanía (GREC), asociada con la incorporación de la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías del MSPS – 2025 en el Plan de Acción Institucional, se realizó una reunión conjunta entre el GREC y el Grupo de Planeación de la OAPES. Como resultado de esta articulación, se acordó la inclusión de las actividades correspondientes a dicha Estrategia en el Plan de Acción de la vigencia 2026. Esta decisión se tomó teniendo en cuenta el avance significativo del Plan de Acción 2025, el cual, para ese momento, superaba el 50 % de ejecución, razón por la cual no se consideró conveniente realizar modificaciones a la vigencia en curso.

Objetivo 3: Elaborar el autodiagnóstico institucional sobre la oferta de servicios y canales de atención a las ciudadanías dispuestos por el MSPS

Acción 7. Diseñar, formular y aplicar los instrumentos de recolección de información para el autodiagnóstico institucional sobre la oferta de servicios y canales de atención dispuestos por la entidad para las ciudadanías y grupos de valor.

Acción 8. Realizar mesas técnicas con las dependencias de apoyo y estratégicas del MSPS para aplicar el instrumento de recolección de información para elaborar el autodiagnóstico institucional.

Acción 9. Consolidar los resultados obtenidos a partir de los instrumentos de autodiagnóstico aplicados en las dependencias de apoyo, misionales y estratégicas.

Acción 10. Elaborar el documento de autodiagnóstico institucional sobre la oferta de servicios y canales de atención a las ciudadanías dispuestos por el MSPS.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Relación Estado Ciudadanía (GREC)

Estado. Finalizadas

Gestión. La gestión realizada inició con el diseño de 2 instrumentos para la recolección de información, dirigidos a: i) áreas de apoyo y estratégicas y ii) áreas misionales del MSPS, con el propósito de alimentar el autodiagnóstico institucional sobre la oferta de servicios y

² https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Atencion_aL_Ciudadano.aspx

la atención a las ciudadanías y grupos de valor. Para su definición, ajuste y validación, se convocaron 3 mesas de trabajo con el equipo encargado de liderar la Política y la Estrategia de Servicios. La aplicación del primer instrumento se cumplió en 2 mesas de trabajo, en tanto que el segundo se dispuso en línea para la debida gestión por parte de las áreas misionales. Una vez aplicadas las herramientas, se procedió a consolidar los resultados de los instrumentos y se complementó con entrevistas específicas.

Adicionalmente se recopiló y sistematizó información proveniente de 13 fuentes, entre ellas dos externas: la “Herramienta de medición de la experiencia de las Ciudadanías” del DAFP y la “Encuesta de Ambiente y Desempeño Institucional (EDI-2024)” del Dane. Las once fuentes restantes correspondieron a instrumentos de autodiagnóstico diseñados o diligenciados internamente para captar información de áreas estratégicas, misionales y de apoyo, el instrumento “Autodiagnóstico de Gestión. Política de Servicio al Ciudadano” del DAFP, boletines, informes y bases de datos relacionadas con la gestión de las PQRSDF, oferta institucional del Fondo Nacional de Estupefacientes y reportes sobre aplicativos, sistemas de información y trámites. Toda esta información fue organizada en un repositorio para facilitar el análisis técnico y la trazabilidad del proceso.

A partir de estos insumos, se elaboró el “Autodiagnóstico institucional de atención y servicios a las ciudadanías y grupos de valor – 2024”, estructurado bajo la metodología DOFA, con un énfasis en las debilidades y fortalezas, para centrar el análisis en el entorno interno de capacidades, brechas y condiciones institucionales y normatividad aplicable, condiciones que, por ende, estaban bajo el control del MSPS. Posteriormente, el documento fue sometido a un proceso iterativo de revisión interna. Con base en las observaciones recibidas, se ajustó el documento y se gestionó su publicación en la sede electrónica del MSPS³.

Objetivo 4. Identificar y caracterizar a ciudadanías y grupos de valor y analizar la experiencia ciudadana en los diferentes escenarios de relacionamiento con la entidad.

Acción 11. Ajustar y validar los instrumentos de recolección de información ente las ciudadanías y grupos de valor para: i) identificar y caracterizar a las ciudadanías y grupos de valor y ii) evaluar la percepción de la experiencia ciudadana sobre la calidad y pertinencia de la oferta de servicios y canales de atención dispuestos por el MSPS.

³ https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Atencion_al_Ciudadano.aspx

Acción 12. Validar con el DAFP los instrumentos de recolección de información ente las ciudadanías y grupos de valor para: i) identificar y caracterizar a las ciudadanías y grupos de valor y ii) evaluar la percepción de la experiencia ciudadana sobre la calidad y pertinencia de la oferta de servicios y canales de atención dispuestos por el MSPS.

Acción 13. Llevar a cabo el piloto y la aplicación masiva de los sondeos entre las ciudadanías y grupos de valor de los instrumentos para: i) identificar y caracterizar a las ciudadanías y grupos de valor y ii) evaluar la percepción de la experiencia ciudadana sobre la calidad y pertinencia de la oferta de servicios y canales de atención dispuestos por el MSPS.

Acción 14. Elaborar el documento de identificación y caracterización de las ciudadanías y grupos de valor del MSPS, basado en la sistematización de la información recolectada con los instrumentos diseñados para tal fin.

Acción 15. Elaborar el documento de análisis de la percepción de la experiencia ciudadana sobre los servicios y canales de atención dispuestos por el MSPS, basado en la sistematización de la información recolectada con los instrumentos diseñados para tal fin.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Relación Estado Ciudadanía (GREC)

Estado. Finalizadas

Gestión. La gestión desarrollada incluyó el diseño y validación técnica de 2 instrumentos de recolección de información orientados a: i) identificar y caracterizar a las ciudadanías y grupos de valor y ii) evaluar su percepción sobre la calidad y pertinencia de los servicios y canales de atención del MSPS. Para tal fin, se adelantó un proceso iterativo de revisión, concertación y definición de categorías a utilizar en los formularios, que comprendió la organización de 5 mesas de articulación y la recepción de aportes adicionales por parte del equipo técnico encargado de liderar la Política y la Estrategia. Los instrumentos fueron posteriormente validados con el DAFP, asegurando su coherencia metodológica con los lineamientos nacionales para la medición de la experiencia ciudadana. Con esta base, se llevó a cabo un piloto de los sondeos, difundidos a una base de 200 registros, cuyos resultados permitieron realizar los ajustes finales a los formularios antes de la aplicación definitiva.

Posteriormente, se procedió a la aplicación de los sondeos definitivos, alcanzando una base de envío a 10.000 registros para los 2 instrumentos. Como resultado, el sondeo sobre identificación y caracterización contó con 627 participantes, mientras que el sondeo sobre percepción de la experiencia ciudadana obtuvo 585 respuestas. La información recolectada fue depurada, sistematizada y organizada, para la elaboración de los documentos de presentación de los estadísticos sobre tableros dinámicos (*dashboards* en Excel) diseñados

para facilitar la lectura, interpretación y descarga de los datos, los cuales fueron finalmente gestionados para su publicación en la sede electrónica institucional⁴.

Acción 16. Diseñar, consolidar y analizar un documento técnico que caracterice a las ciudadanías que presentan Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) ante el Ministerio de Salud y Protección Social.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas

Estado. Finalizada

Gestión. Se avanzó en el desarrollo de un documento metodológico para caracterizar a las ciudadanías que presentan Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) ante el MSPS. El documento se basa en principios de valor público, enfoque diferencial, estandarización y lenguaje claro, e incorpora variables geográficas, sociodemográficas, de comportamiento y de gestión, alineadas con el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y Otros Grupos de Valor (MISC). La metodología se desarrolla en seis fases que comprenden la extracción y limpieza de datos, modelado analítico, análisis interpretativo, construcción de un tablero en *Power BI*, elaboración de un informe ejecutivo y administración de un repositorio institucional. Asimismo, asigna roles específicos, propone un cronograma semestral y detalla los productos esperados, entre otras características.

Del mismo modo, se elaboró un documento con la caracterización de las ciudadanías que presentan Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) ante el MSPS. La fuente de información son las bases de datos tomadas del Sistema de Gestión Documental 2025 primer semestre.

Objetivo 5. Actualizar la Política de servicio a ciudadanías del MSPS.

Acción 17. Diseñar y formular el documento preliminar de la Política de Servicio a las Ciudadanías del MSPS, como insumo base para su revisión, validación y adopción institucional.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Relación Estado Ciudadanía (GREC).

Acción 18. Validar al interior del MSPS el documento preliminar de la Política de servicio a las ciudadanías del MSPS.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Relación Estado Ciudadanía (GREC).

⁴ https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Atencion_al_Ciudadano.aspx

Acción 19. Validar con las ciudadanías y grupos de valor el documento preliminar de la Política de servicio a las ciudadanías del MSPS.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Relación Estado Ciudadanía (GREC).

Acción 20. Ajustar el documento definitivo de la Política de Servicio a las Ciudadanías del MSPS.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Relación Estado Ciudadanía (GREC).

Acción 21. Gestionar desde la Secretaría Técnica del Comité Institucional de Gestión y Desempeño la inclusión de la presentación de la Política de Servicio a las Ciudadanías del MSPS ante dicha instancia (previa solicitud del GREC).

Dependencia(s) responsable(s). Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales (OAPES)

Acción 22. Coordinar la publicación de la “Política de servicio a ciudadanías del MSPS”, en la sede electrónica institucional, garantizando su disponibilidad para consulta ciudadana.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Relación Estado Ciudadanía (GREC).

Estado. Acciones 17, 18 y 19 finalizadas.

Estado. Acciones 20, 21 y 22: en ejecución.

Porcentaje de ejecución. Acción 20, 21 y 22: 70%.

Gestión. La elaboración de la versión preliminar de la “Política Institucional de Atención y Servicios a las Ciudadanías y Grupos de Valor 2026–2030” se fundamentó en el análisis integral de 4 instrumentos que proporcionaron la base de evidencia para sus diseño y formulación: i) el Autodiagnóstico Institucional de Atención y Servicios a las Ciudadanías y Grupos de Valor – 2024; ii) el sondeo de identificación y caracterización de las ciudadanías y grupos de valor – 2025; iii) el sondeo de evaluación del servicio, la experiencia y la percepción de las ciudadanías y grupos de valor – 2025; y iv) los árboles de problemas y de objetivos formulados para orientar la actualización estratégica, insumos respaldados por una revisión técnica y bibliográfica.

La versión preliminar del documento formulada por el GREC fue enviada a los procesos del MSPS para su análisis y comentarios. De igual manera, se invitó a las ciudadanías y a grupos de valor a participar en la formulación de observaciones, mediante un envío masivo de invitación a 11.000 registros y su publicación en redes sociales (Facebook). Los aportes recopilados hasta la fecha se encuentran en revisión por parte del GREC, con el fin de evaluar su pertinencia para el ajuste final del documento de la “Política Institucional de Atención y Servicios a las Ciudadanías y Grupos de Valor 2026–2030”.

En coherencia con el avance registrado para la Acción 20, la presentación de la “Política Institucional de Atención y Servicios a las Ciudadanías y Grupos de Valor 2026–2030” ante

el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su publicación, concluirán una vez se haya realizado el ajuste final del documento por parte del GREC.

Objetivo 6. Diseñar y formular la estrategia de servicio a ciudadanías del MSPS - vigencia 2026

Acción 23. Realizar mesas técnicas con las dependencias del MSPS para concertar la Estrategia de Servicio a las ciudadanías – 2026.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo relación Estado Ciudadanía (GREC)

Acción 24. Gestionar desde la secretaría técnica del Comité Institucional de Gestión y Desempeño la inclusión de la presentación de la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías del MSPS – 2026 ante dicha instancia (previa solicitud del GREC).

Dependencia(s) responsable(s). Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales (OAPES) y Grupo relación Estado Ciudadanía (GREC)

Acción 26. Coordinar la publicación de la Estrategia de servicio a las ciudadanías del MSPS – 2026, en la sede electrónica institucional, garantizando su disponibilidad para consulta ciudadana.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo relación Estado Ciudadanía (GREC)

Estado. Finalizadas

Gestión. De acuerdo con la programación prevista por el GREC, la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías del MSPS – 2026 se desarrollará en dos fases. La primera corresponde a la formulación inicial o versión 1, elaborada en articulación con los distintos procesos del MSPS y basada en los lineamientos del documento preliminar de la Política Institucional de Atención y Servicios a las Ciudadanías y Grupos de Valor 2026–2030. Tras surtir la consulta interna y consolidar los aportes técnicos de las dependencias, esta versión se presentó en sesión asincrónica del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 29 de enero de 2026, donde obtuvo la aprobación requerida para adelantar su publicación.

La segunda fase está prevista para el primer cuatrimestre de 2026, una vez se apruebe la actualización de la Política de Servicios. Con este insumo, se estructurará la versión definitiva de la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías y Grupos de Valor 2026, la cual integrará de manera articulada las acciones y orientaciones previstas para el periodo 2026–2030, lustro que comprende la ejecución de la Política.

Acción 25. Viabilizar y Consolidar el Plan de Acción Institucional del MSPS, incorporando la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías del MSPS – 2026. (previa formulación solicitada por el GREC).

Dependencia(s) responsable(s). Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales y Grupo de Relación Estado Ciudadanía (GREC)

Estado. Finalizada

Gestión. El Grupo de Relación Estado–Ciudadanía (GREC) solicitó la inclusión de 5 actividades en la formulación del Plan de Acción 2026, correspondientes a la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías y grupos de valor 2026 del MSPS. Dichas actividades fueron revisadas y aprobadas por el Grupo de Planeación de la OAPES e incorporadas en el documento oficial publicado en la página web del MSPS.

4.2. Componente 2. Talento humano idóneo y suficiente

Objetivo 7. Estimular y mejorar las habilidades, conocimientos y competencias de los servidores públicos del MSPS para la atención y relacionamiento con las ciudadanías.

Acción 27. Diseñar y elaborar un documento de propuesta para identificar y priorizar temáticas de capacitación y/o formación para los servidores públicos y contratistas del MSPS, a ser incluidas en el cronograma del Plan Institucional de Capacitación (PIC) y/o en los instrumentos de inducción y reinducción de la institución.

Acción 28. Articular con la Subdirección de Gestión de Talento Humano del MSPS (Grupo de Bienestar y Desarrollo) acciones conjuntas y/o temáticas de capacitación y/o formación para los servidores públicos y contratistas del MSPS, en materia de servicio, atención y relacionamiento con las ciudadanías.

Acción 31. Diseñar y producir material pedagógico sobre temáticas priorizadas en materia de servicio, atención y relacionamiento con las ciudadanías, para ser incluidas en la estrategia de inducción y reinducción y/o en el cronograma del PIC institucional para los servidores públicos y contratistas del MSPS.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Relación Estado Ciudadanía (GREC) y Subdirección de Gestión de Talento Humano (SGTH)

Estado. Finalizadas

Gestión. El Grupo de Relación Estado–Ciudadanía (GREC) presentó a la Subdirección de Gestión del Talento Humano (SGTH) un documento técnico para identificar nueve temáticas con vacíos formativos en materia de servicio a las ciudadanías, entre ellas el enfoque centrado en el ciudadano, las políticas de relacionamiento Estado–ciudadanías, el servicio digno e incluyente y la prevención de la discriminación en la atención, entre otras. Este insumo, acompañado de tres presentaciones diseñadas por el GREC, tenían como

objetivo fortalecer las capacidades institucionales orientadas a la excelencia en el servicio y a la consolidación del vínculo entre el Estado y la sociedad. Posteriormente, en articulación entre el GREC y la SGTH, se reconoció la pertinencia técnica y estratégica de la propuesta, la incorporación de las temáticas en el cronograma institucional y se acordó la inclusión de estos contenidos dentro del programa en ejecución. Como resultado de esta coordinación, se desarrollaron dos jornadas de capacitación⁵, lideradas por el GREC, complementarias a las acciones formativas previstas por la SGTH.

Acción 29. Actualizar, implementar y hacer seguimiento al cronograma de capacitaciones y formación dirigido a los servidores del Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS) para el segundo semestre de 2025, incorporando temáticas orientadas al fortalecimiento del servicio público y la gestión con enfoque ciudadano.

Dependencia(s) responsable(s). Subdirección de Gestión del Talento Humano - Grupo Bienestar y Desarrollo

Estado. Finalizada

Gestión. Durante el segundo semestre de 2025, la Subdirección de Gestión del Talento Humano, a través del Grupo de Bienestar y Desarrollo, actualizó, implementó y realizó seguimiento al cronograma institucional de capacitaciones dirigido a los servidores del MSPS. Este proceso incluyó la incorporación de temáticas orientadas al fortalecimiento del servicio público, el desarrollo de habilidades blandas, la promoción de la integridad y la transparencia, así como la gestión con enfoque ciudadano, garantizando así un componente formativo alineado con las políticas institucionales y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Como resultado, se ejecutó un amplio portafolio de actividades formativas en modalidad presencial y virtual, entre las que se destacan contenidos relacionados con liderazgo, inteligencia emocional, competencias comunicativas, lenguajes claros, participación ciudadana, trato digno, atención humanizada, integridad, transparencia y política de servicio a la ciudadanía. Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de las capacidades institucionales y al desarrollo de competencias en los servidores públicos para una respuesta oportuna y empática a las necesidades de las ciudadanías. El cuadro adjunto resume la ejecución en la materia.

⁵ Se realizaron el 24 de julio y el 26 de agosto.

Fecha	Temática
17/02/2025	Plataforma Moodle Minsalud: Diplomado en Habilidades Blandas: Liderazgo, Inteligencia Emocional y Comunicación Asertiva
20/02/2025	Curso virtual EVA: Integridad y Transparencia y Lucha contra la Corrupción
20/02/2025	Curso virtual EVA: MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión)
4/03/2025	Participación ciudadana DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública)
11/03/2025	Reinducción Institucional Minsalud
13/03/2025	Sistema Integrado de Gestión Minsalud
24/04/2025	Lenguajes Claros, Comprensivos e Incluyentes - DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública)
29/04/2025	Socialización del Derecho Disciplinario y Plan Anticorrupción
12/05/2025	Competencias Comunicativas Minsalud
14/05/2025	Código de Integridad
14/05/2025	PQRSDF - DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública)
18/06/2025	Sensibilización Programa de Transparencia y Ética Pública
25/06/2025	Liderazgo: Diplomado en Habilidades Blandas: Liderazgo, Inteligencia Emocional y Comunicación Asertiva
17/07/2025	Lenguajes Claros, Comprensivos e Incluyentes - DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública)
21/07/2025	Competencias Comunicativas Minsalud - Parte 2
24/07/2025	Política de Servicio a la Ciudadanía Minsalud
6/08/2025	Protocolo para el relacionamiento y trato digno a las ciudadanías - DAFP
26/08/2025	Atención Humanizada a la Ciudadanía
9/09/2025	Transparencia: Ley 1712 de 2014
17/09/2025	Código de Integridad
26/09/2025	Curso virtual EVA: MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión)
16/10/2025	Reinducción Minsalud
6/11/2025	Manejo del portal del usuario
18/11/2025	Liderazgo, vocación, visión y valor: el arte de liderar en lo público

Fecha	Temática
26/11/2025	Política de Servicio a la Ciudadanía Minsalud - Empatía en el Servicio

Acción 30. Planear, ejecutar y evaluar jornadas de capacitación y formación a servidores públicos del Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS) durante el año 2025, con el propósito de fortalecer las competencias institucionales y personales.

Dependencia(s) responsable(s). Subdirección de Gestión del Talento Humano - Grupo Bienestar y Desarrollo

Estado. Finalizada

Gestión. Se planearon, ejecutaron y evaluaron 109 jornadas de capacitación y formación a servidores públicos del MSPS durante el año 2025, con el propósito de fortalecer las competencias institucionales y personales. Las capacitaciones ejecutadas se realizaron respondiendo a necesidades de formación, misional, estratégica y de apoyo, desde las dimensiones técnicas y comportamentales. Los resultados de evaluación promedio de la totalidad de formaciones evaluadas en 2025, arrojó un 4.71 sobre 5, lo cual demuestra que hubo una valoración de percepción satisfactoria sobre las temáticas recibidas por parte de los participantes.

Acción 32. Diseñar, coordinar y ejecutar jornadas de inducción y reinducción dirigidas a servidores públicos del Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS), con el objetivo de fortalecer sus competencias en temas relacionados con servicio y relacionamiento con las ciudadanías, racionalización de trámites, transparencia y acceso a la información, rendición de cuentas, participación ciudadana, excelencia y ética de lo público.

Dependencia(s) responsable(s). Subdirección de Gestión del Talento Humano - Grupo Bienestar y Desarrollo

Estado. Finalizada

Gestión. Se diseñaron, coordinaron y ejecutaron 2 jornadas de inducción y reinducción dirigidas a servidores públicos y colaboradores del MSPS, con el objetivo de fortalecer sus competencias en temas relacionados con servicio y relacionamiento con las ciudadanías, racionalización de trámites, transparencia y acceso a la información, rendición de cuentas, participación ciudadana, excelencia y ética de lo público. Estos contenidos también se incluyeron en otras capacitaciones y formaciones ejecutadas, así:



Reinducción institucional

Fecha	Temática
11/03/2025	Reinducción Institucional Minsalud
16/10/2025	Reinducción Minsalud

Otras capacitaciones y formaciones ejecutadas relacionadas con la actividad

Fecha	Temática
20/02/2025	Curso virtual EVA: Integridad y Transparencia y Lucha contra la Corrupción
24/04/2025	Lenguajes Claros, Comprensivos e Incluyentes - DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública)
29/04/2025	Socialización del Derecho Disciplinario y Plan Anticorrupción
14/05/2025	Código de Integridad
14/05/2025	PQRSDF - DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública)
18/06/2025	Sensibilización Programa de Transparencia y Ética Pública
17/07/2025	Lenguajes Claros, Comprensivos e Incluyentes - DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública)
24/07/2025	Política de Servicio a la Ciudadanía Minsalud
6/08/2025	Protocolo para el relacionamiento y trato digno a las ciudadanías - DAFP
26/08/2025	Atención Humanizada a la Ciudadanía
9/09/2025	Transparencia: Ley 1712 de 2014
17/09/2025	Código de Integridad
26/11/2025	Política de Servicio a la Ciudadanía Minsalud - Empatía en el Servicio

Acción 33. Planear, desarrollar y hacer seguimiento a jornadas de socialización orientadas a promover y apropiar el Código de Integridad: Valores del Servicio Público, como herramienta pedagógica para fortalecer la ética de lo público en los servidores del Ministerio de Salud y Protección Social.

Dependencia(s) responsable(s). Subdirección de Gestión del Talento Humano - Grupo Bienestar y Desarrollo

Estado. Finalizada

Gestión. Durante la vigencia, la Subdirección de Gestión del Talento Humano, a través del Grupo de Bienestar y Desarrollo, planificó, desarrolló y realizó seguimiento a diversas

jornadas de socialización orientadas a promover y apropiar el Código de Integridad y los Valores del Servicio Público en los servidores del MSPS. Estas acciones se estructuraron como herramientas pedagógicas para fortalecer la ética de lo público y fomentar prácticas institucionales alineadas con los principios de integridad, transparencia y responsabilidad en el ejercicio del servicio público. El proceso incluyó fases de programación, convocatoria, ejecución y verificación de participación, lo que permitió garantizar el alcance y la efectividad de las actividades propuestas.

En este marco, se llevaron a cabo jornadas formativas con énfasis en la comprensión y aplicación del Código de Integridad, así como en la promoción de comportamientos éticos en la gestión pública. Las temáticas abordadas incluyeron: Curso virtual EVA: Integridad y Transparencia y Lucha contra la Corrupción, Código de Integridad, Sensibilización del Programa de Transparencia y Ética Pública y una segunda jornada sobre Código de Integridad. Estas actividades contribuyeron significativamente al fortalecimiento de una cultura institucional basada en la integridad y al desarrollo de competencias que consolidan la confianza y el compromiso de los servidores con la ciudadanía así:

Fecha	Temática
20/02/2025	Curso virtual EVA: Integridad y Transparencia y Lucha contra la Corrupción
14/05/2025	Código de Integridad
18/06/2025	Sensibilización Programa de Transparencia y Ética Pública
17/09/2025	Código de Integridad

Acción 34. Coordinar y ejecutar jornadas de socialización dirigidas a los servidores públicos del Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS), con el fin de divulgar y promover la comprensión y aplicación de los manuales, guías y protocolos institucionales relacionados con la atención y el relacionamiento con las ciudadanías.

Dependencia(s) responsable(s). Subdirección de Gestión del Talento Humano - Grupo Bienestar y Desarrollo

Estado. Finalizada

Gestión. Durante la vigencia, la Subdirección de Gestión del Talento Humano, a través del Grupo de Bienestar y Desarrollo, coordinó y ejecutó un total de 8 jornadas de socialización dirigidas a los servidores públicos del MSPS. Estas acciones tuvieron como finalidad fortalecer la comprensión, apropiación y correcta aplicación de los manuales, guías y protocolos institucionales orientados a mejorar la atención y el relacionamiento con las

ciudadanías. El proceso incluyó la planeación logística y pedagógica, la articulación con entidades aliadas como el DAFP y diferentes dependencias internas y el seguimiento a la participación y a los resultados obtenidos, garantizando la pertinencia de los contenidos y su alineación con los estándares institucionales de servicio.

En este marco, se desarrollaron jornadas centradas en temáticas clave para promover un servicio oportuno, incluyente, transparente y humanizado. Entre estas se encuentran: Lenguajes Claros, Comprensivos e Incluyentes – DAFP, PQRSDF – DAFP, Sensibilización del Programa de Transparencia y Ética Pública, Política de Servicio a la Ciudadanía Minsalud y Empatía en el Servicio, Protocolo para el relacionamiento y trato digno a las ciudadanías – DAFP y Atención Humanizada a la Ciudadanía. Cada jornada contribuyó al fortalecimiento de competencias y prácticas institucionales orientadas al trato digno, la claridad comunicativa y la puesta en marcha de un servicio público centrado en las personas.

Fecha	Temática
24/04/2025	Lenguajes Claros, Comprensivos e Incluyentes - DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública)
14/05/2025	PQRSDF - DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública)
18/06/2025	Sensibilización Programa de Transparencia y Ética Pública
17/07/2025	Lenguajes Claros, Comprensivos e Incluyentes - DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública)
24/07/2025	Política de Servicio a la Ciudadanía Minsalud
6/08/2025	Protocolo para el relacionamiento y trato digno a las ciudadanías - DAFP
26/08/2025	Atención Humanizada a la Ciudadanía
26/11/2025	Política de Servicio a la Ciudadanía Minsalud - Empatía en el Servicio

Acción 35. Diseñar, implementar y evaluar campañas informativas dirigidas a los servidores públicos del Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS), con el propósito de promover el conocimiento, apropiación y práctica del Código de Integridad y sus valores en el ejercicio de lo público.

Dependencia(s) responsable(s). Subdirección de Gestión del Talento Humano - Grupo Bienestar y Desarrollo

Estado. Finalizada

Gestión. Durante la vigencia, la Subdirección de Gestión del Talento Humano, a través del Grupo de Bienestar y Desarrollo, diseñó, implementó y evaluó 4 campañas informativas

dirigidas a los servidores públicos del MSPS. Estas campañas tuvieron como propósito fortalecer el conocimiento, la apropiación y la práctica del Código de Integridad y sus valores, promoviendo comportamientos éticos y coherentes con la cultura de lo público. El proceso incluyó la elaboración de contenidos pedagógicos, la difusión a través de los canales institucionales, la participación activa de los servidores y la evaluación de resultados para verificar el impacto en la comprensión y aplicación de los lineamientos de integridad.

En este marco, se desarrollaron campañas orientadas a consolidar una cultura organizacional basada en la transparencia, la ética y el comportamiento ejemplar. Las temáticas abordadas fueron: Curso virtual EVA: Integridad y Transparencia y Lucha contra la Corrupción, Código de Integridad, Sensibilización del Programa de Transparencia y Ética Pública y una nueva campaña sobre Código de Integridad. Cada una de estas acciones contribuyó al fortalecimiento de los valores institucionales y a la promoción de prácticas responsables y éticas en el ejercicio de lo público.

Fecha	Temática
20/02/2025	Curso virtual EVA: Integridad y Transparencia y Lucha contra la Corrupción
14/05/2025	Código de Integridad
18/06/2025	Sensibilización Programa de Transparencia y Ética Pública
17/09/2025	Código de Integridad

Evaluaciones de las formaciones de Código de Integridad:

Nombre de la capacitación	Fecha	Puntaje Evaluación
Código de Integridad	14/05/2025	4,8 sobre 5
Código de Integridad	17/09/2025	4,8 sobre 5

Acción 36. Diseñar, ejecutar y hacer seguimiento a campañas de difusión interna en el Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS), con el fin de promover el conocimiento, apropiación y correcta aplicación de los manuales, guías y protocolos institucionales sobre atención y relacionamiento con las ciudadanías por parte de los servidores públicos.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas

Estado. Finalizada

Gestión. El Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas realizó capacitaciones focalizadas en temas como la tipificación y gestión oportuna de las PQRSD, el uso del Módulo de Traslados Masivos y la aplicación de las guías para la gestión de PQRSD y peticiones anónimas. Estas sesiones estuvieron dirigidas a los equipos de trabajo del Fondo Nacional de Estupefacientes, así como a los equipos de la Dirección de Promoción y Prevención (subdirecciones y grupos), la Dirección de Epidemiología y Demografía, la Oficina de Tecnología de la Información, el Grupo de Comunicaciones y el propio Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas.

Acción 37. Incluir en el “Plan de entrenamiento y de comunicación del sistema integrado de gestión (SIG) y modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)” temáticas relacionadas con la estrategia de servicio a la ciudadanía.

Dependencia(s) responsable(s). Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales
Estado. Finalizada.

Gestión. El Grupo de Desarrollo Organizacional de la OAPES adelantó durante 2025 diversas acciones de socialización y fortalecimiento institucional relacionadas con el servicio a la ciudadanía, en el marco del Plan de Entrenamiento y Comunicación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Entre estas se incluyen sesiones dirigidas a entidades adscritas del sector salud sobre trámites y procedimientos administrativos, la metodología de identificación de grupos de valor, el entrenamiento en instrumentos para controlar la conformidad de productos y servicios misionales, así como un conversatorio sectorial sobre gestión del conocimiento, transparencia y lucha contra la corrupción.

Adicionalmente, en diciembre se socializó la formulación del Programa de Transparencia y Ética Pública 2026, consolidando un ciclo continuo de fortalecimiento institucional y de promoción del servicio al ciudadano. En relación con el Plan de Comunicaciones del SIG/MIPG, se publicó una pieza de comunicación específicamente orientada al servicio a la ciudadanía, la cual fue validada con el Grupo Relación Estado–Ciudadanía y divulgada en Saludnet el 8 de octubre de 2025.

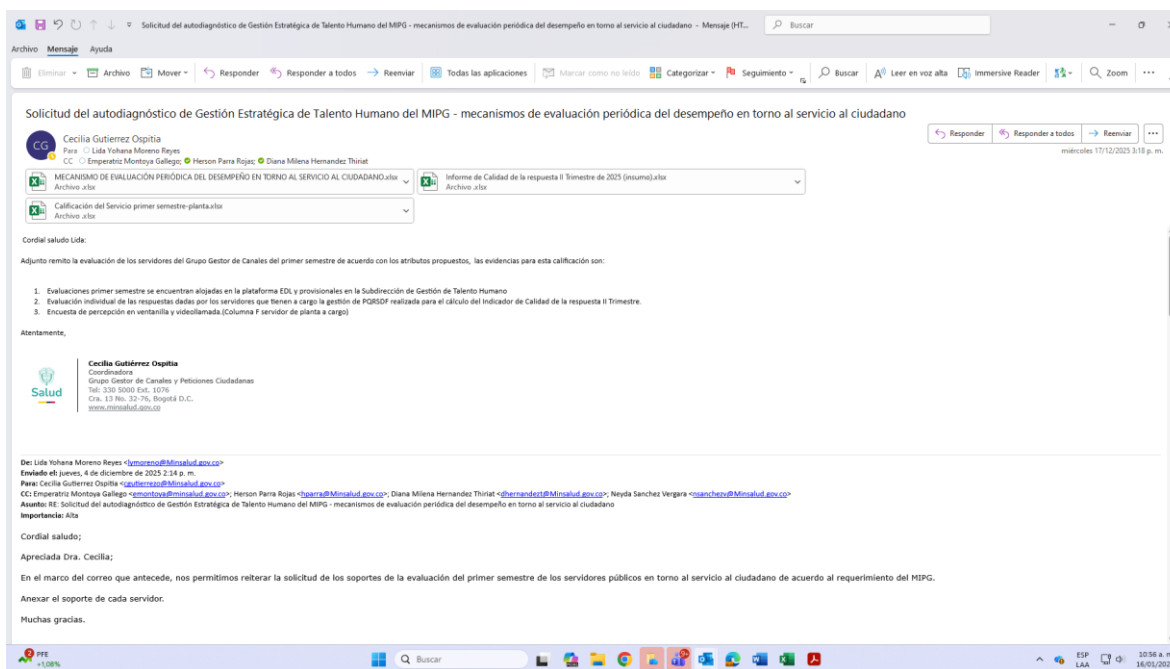
Acción 38. Diseñar, implementar y hacer seguimiento a una estrategia o plan de reconocimiento, incentivos o estímulos dirigida a los servidores públicos que interactúan directamente con la ciudadanía en la primera línea de relacionamiento, con el propósito de fortalecer la cultura de servicio en el Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS).

Dependencia(s) responsable(s). Subdirección de Gestión del Talento Humano - Grupo Bienestar y Desarrollo

Estado. En ejecución

Porcentaje de ejecución: 50%

Gestión. Se diseñó la estrategia para valorar el desempeño que permitiera incentivar a los servidores públicos que obtuvieran resultados de desempeño a destacar, a quienes se les brindará un incentivo desde el Grupo de Bienestar y Desarrollo. Se recibieron de parte de la Coordinadora del Grupo Gestor de Canales y Peticiones Ciudadanas en diciembre de 2025, como se observa en la imagen abajo, los resultados de las evaluaciones de desempeño para así implementar y hacer seguimiento las estrategias de reconocimiento, incentivos o estímulos dirigida a los servidores públicos que interactuaron directamente con la ciudadanía en la primera línea de relacionamiento, con el propósito de fortalecer la cultura de servicio en el MSPS. Próximamente se implementarán los incentivos que se determinen para los servidores públicos que cumplieron los criterios de desempeño definidos, relacionados con servicio a la ciudadanía.



Solicitud del autodiagnóstico de Gestión Estratégica de Talento Humano del MIPG - mecanismos de evaluación periódica del desempeño en torno al servicio al ciudadano

Cecilia Gutiérrez Ospita
Para: Lidia Yohana Moreno Reyes
CC: Empeñero Montoya Gallego; Herson Parra Rojas; Diana Milena Hernandez Thariat

MECANISMOS DE EVALUACIÓN PERIÓDICA DEL DESEMPEÑO EN TORNO AL SERVICIO AL CIUDADANO.xlsx
Informe de Calidad de la respuesta II Trimestre de 2025 (suma).xlsx
Calificación del Servicio primer semestre-planta.xlsx

Cordial saludo Lidia:

Adjunto remito la evaluación de los servidores del Grupo Gestor de Canales del primer semestre de acuerdo con los atributos propuestos, las evidencias para esta calificación son:

1. Evaluaciones primer semestre se encuentran alojadas en la plataforma EDL y provisionales en la Subdirección de Gestión de Talento Humano
2. Evaluación individual de las respuestas dadas por los servidores que tienen a cargo la gestión de PQRSOP realizada para el cálculo del Indicador de Calidad de la respuesta II Trimestre.
3. Encuesta de percepción en ventanilla y videollamada (Columna F servidor de planta a cargo)

Atentamente,

Cecilia Gutiérrez Ospita
Coordinadora
Grupo Gestor de Canales y Peticiones Ciudadanas
Tel: 330 5000 Ext. 1076
Cra. 13 No. 22-76, Bogotá D.C.
www.minsalud.gov.co

De: Lidia Yohana Moreno Reyes <lmorero@Minsalud.gov.co>
Enviado el: jueves, 4 de diciembre de 2025 2:14 p. m.
Para: Cecilia Gutiérrez Ospita <cgutierrez@Minsalud.gov.co>
CC: Empeñero Montoya Gallego <emontoya@Minsalud.gov.co>; Herson Parra Rojas <hparra@Minsalud.gov.co>; Diana Milena Hernandez Thariat <dhernandez@Minsalud.gov.co>; Nevila Sanchez Vergara <nsanchez@Minsalud.gov.co>
Asunto: RE: Solicitud del autodiagnóstico de Gestión Estratégica de Talento Humano del MIPG - mecanismos de evaluación periódica del desempeño en torno al servicio al ciudadano
Importancia: Alta

Cordial saludo;

Apreciada Dra. Cecilia;

En el marco del correo que antecede, nos permitimos reiterar la solicitud de los soportes de la evaluación del primer semestre de los servidores públicos en torno al servicio al ciudadano de acuerdo al requerimiento del MIPG.

Anexar el soporte de cada servidor.

Muchas gracias.

4.3. Componente 3. Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías

Objetivo 8. Fortalecer el acceso, accesibilidad y usabilidad web para la atención a ciudadanías y grupos de valor en la sede electrónica del MSPS.

Acción 39. Elaborar propuesta para la actualización del menú del micrositio de trámites, ubicado en el menú de 'Atención y servicio a las ciudadanías' de la sede electrónica del MSPS.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Relación Estado Ciudadanía (GREC)

Estado. Finalizada

Gestión. El GREC organizó una reunión de articulación con la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales (OAPES) y la Oficina de la Información y la Comunicación –OTIC, con el objetivo de articular esfuerzos para actualizar el micrositio de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA) de la sede electrónica del Ministerio. Durante la sesión se expusieron las principales oportunidades de mejora identificadas desde la experiencia del usuario, incluyendo problemas de accesibilidad, duplicidad de menús, fallas en la navegación, ausencia de información estandarizada de los trámites y enlaces inactivos. La OTIC, por su parte, señaló la necesidad de emprender acciones para mejorar y solicitó expresamente un documento de propuesta que consolidara las recomendaciones presentadas por el GREC y la OAPES para orientar el rediseño del micrositio.

En atención a dicha solicitud, el GREC elaboró –con aportes de la OAPES– un documento técnico de recomendaciones orientado a la actualización del micrositio de Trámites, el cual recoge criterios funcionales, operativos, gráficos, de accesibilidad, usabilidad, contenido, interoperabilidad y seguridad de la información, en coherencia con la Resolución 2893 de 2020 y las guías de diseño de sedes electrónicas del MinTIC para modernizar la ventanilla única de trámites, mejorar la experiencia ciudadana y asegurar el cumplimiento de los lineamientos técnicos y regulatorios vigentes, el cual fue remitido a la Oficina de la Información y la Comunicación –OTIC para su respectiva gestión.

Acción 40. Diseñar e implementar un proyecto de mejora de la ventanilla de trámites y servicios de la sede electrónica del MSPS, enfocado en optimizar su contenido, organización, usabilidad, accesibilidad y diseño gráfico.

Dependencia(s) responsable(s). Oficina de la Información y la Comunicación –OTIC – Grupo Relación Estado-Ciudadanía –GREC



Estado. En ejecución

Porcentaje de ejecución 20%

Gestión. Durante la vigencia 2025 se avanzó en la consolidación del inventario unificado de trámites, CAIP y OPA registrados por el MSPS en el SUIT, identificando para cada uno su nivel de automatización, la dependencia responsable, el estado de operación y los requerimientos funcionales necesarios para su incorporación en la Ventanilla Única de Trámites. Este proceso permitió depurar y armonizar la información proveniente de la OTIC y la OAPES, unificando criterios sobre los trámites que requieren actualización, optimización o integración tecnológica.

Adicionalmente, se integró el Inventario de Trámites Modelo como insumo para definir los contenidos y estándares que deben incorporarse en la Ventanilla Única de Trámites, garantizando alineación con las directrices nacionales de simplificación y mejora regulatoria. El resultado consolidado se constituyó en la base técnica para estructurar la intervención sobre el micrositio institucional, orientada a mejorar su organización, usabilidad, accesibilidad y diseño gráfico.

Acción 41. Actualizar el Centro Especializado de Servicio al Ciudadano (CESC) del MSPS, mediante la revisión, reorganización de su contenido, estructura, usabilidad y accesibilidad, garantizando un diseño gráfico coherente, una identificación unificada.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas

Estado. Finalizada

Gestión. La actualización del sitio web del Centro Especializado de Servicio al Ciudadano (CESC) alcanzó, en su primera fase, un avance del 100%, completando la estructuración de todas las páginas priorizadas y asegurando un rendimiento óptimo mediante la optimización del código y la implementación de un sistema modular robusto. El portal fue rediseñado bajo principios de accesibilidad, diseño responsivo y experiencia de usuario, garantizando una navegación intuitiva, coherente y adaptable a cualquier dispositivo, validada a través de rigurosas pruebas de usabilidad que confirman una interacción ágil, clara y sin barreras para la ciudadanía.

Esta fase incluyó la reorganización completa de la arquitectura de información, la curación y migración segura de contenidos, la integración con sistemas preexistentes, la adopción de una identidad visual renovada, consolidando así una plataforma moderna, funcional y preparada para futuras expansiones.

La segunda etapa de esta actualización está prevista para 2026, en la cual se validará la funcionalidad integral del portal sectorial, se incorporarán nuevos sitios y se avanzará en su diseño e implementación; esta actualización será puesta en producción una vez el MSPS complete la migración a SharePoint versión 19.

Acción 42. Actualizar y optimizar el menú de ‘Atención y servicio a la ciudadanía’ del sitio web institucional del MSPS, específicamente en sus secciones de canales y peticiones, mediante una revisión integral de su contenido, estructura, usabilidad, accesibilidad y diseño gráfico.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas y Grupo Relación Estado Ciudadanía

Estado. Finalizada

Gestión. En una primera etapa, el Grupo Relación Estado–Ciudadanía (GREC) presentó una propuesta con el objetivo de establecer lineamientos para reorganizar la estructura y el contenido del menú “Atención y servicios a las ciudadanías” de la sede electrónica del Ministerio de Salud y Protección Social, proponiendo una nueva arquitectura de información y recomendaciones de diseño orientadas a mejorar la usabilidad, accesibilidad y claridad del menú. Con el fin de socializar esta propuesta y recoger observaciones técnicas, el GREC organizó dos reuniones de presentación y discusión con las áreas involucradas, generando un consenso inicial sobre los ajustes necesarios para avanzar hacia un menú más coherente y fácil de navegar.

A partir de esta propuesta, se iniciaron nuevas mesas de trabajo de articulación técnica con el Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas, el Grupo de Comunicaciones y el Grupo Relación Estado–Ciudadanía, orientadas a refinar el diseño y reorganizar los contenidos del menú en una primera fase de ajustes. Este proceso dejó listo un diseño actualizado y validado por el equipo técnico, cuya implementación final será materializada por el Grupo de Comunicaciones en una segunda etapa durante 2026, una vez se integren los desarrollos requeridos. Esta implementación permitirá contar con un sitio más organizado en su estructura, contenidos, accesibilidad y diseño gráfico, respondiendo de manera más efectiva a las necesidades de las ciudadanías.

Objetivo 9. Implementar apoyos y ajustes razonables para facilitar el acceso, desplazamiento y uso de la infraestructura física y los servicios en el canal presencial del MSPS para las ciudadanías y grupos de valor.

Acción 43. Realizar adecuaciones locativas en la sede del canal presencial del MSPS, mediante el cambio e instalación de un nuevo sistema de salvaescaleras, con el fin de

garantizar condiciones de accesibilidad segura y funcional para personas con discapacidad, personas con movilidad reducida y personas mayores.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas

Estado. Finalizada

Gestión. La Subdirección de Operaciones del Ministerio de Salud y Protección Social realizó las adecuaciones locativas necesarias para instalar un nuevo sistema de salvaescaleras, equipo diseñado para facilitar el desplazamiento seguro y autónomo entre niveles a personas con discapacidad, movilidad reducida y personas mayores. Este sistema permite superar barreras físicas dentro de la sede, garantizando condiciones de accesibilidad funcional, segura y acorde con los estándares de atención incluyente que la entidad promueve.

Acción 44. Diseñar, actualizar y publicar en lugar visible y accesible del canal presencial del MSPS los protocolos de atención a ciudadanías y grupos de valor, la carta de trato digno, información sobre sedes, canales de atención, horarios y los derechos y deberes en salud, con el fin de garantizar la orientación y trato respetuoso para todas las personas que acceden a los servicios.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas

Estado. En ejecución

Porcentaje de ejecución. 80%

Gestión. Se diseñó, actualizó y publicó en un lugar visible del canal presencial la “Carta de Trato Digno”, documento que reúne información esencial sobre los canales de atención, horarios de servicio, así mismo se continúa disponiendo la “Cartilla de Derechos y Deberes en Salud” en sistema Braille para consulta de los usuarios y la “Carta de Trato Digno a la Ciudadanía” se mantiene publicada en el sitio web institucional. Paralelamente, el “Protocolo de Servicio al Ciudadano del Sector Salud” se encuentra en proceso de actualización; una vez finalizado, su acceso estará disponible en la ventanilla presencial mediante un código QR y también podrá visualizarse en el televisor dispuesto para orientación al usuario.

Objetivo 10. Actualizar, simplificar y/o expedir manuales, guías, formularios, protocolos y /o metodologías de orientación para los servidores públicos y contratistas del MSPS, para la atención de las ciudadanías y grupos de valor del MSPS.

Acción 45. Elaborar Guía de emergencia y evacuación para el canal presencial del MSPS, incorporando una estrategia de atención preferencial que garantice la protección y asistencia adecuada a personas con discapacidad, movilidad reducida, personas mayores y mujeres gestantes, asegurando procedimientos claros durante situaciones de emergencia.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas

Estado. Finalizada

Gestión. El MSPS actualizó el documento “GTHS10 – Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias del Edificio Urano”⁶, cuyo propósito es controlar los riesgos reales y potenciales que puedan afectar a los ocupantes y a la infraestructura de la sede. Este plan establece las estructuras, procedimientos y acciones necesarias para prevenir y/o afrontar situaciones de emergencia, con el fin de evitar pérdidas humanas, materiales y/o impactos ambientales, haciendo uso de los recursos institucionales y en cumplimiento de la normatividad vigente. Debido a su alcance, el documento resulta plenamente aplicable para garantizar la protección y asistencia adecuada de personas con discapacidad, movilidad reducida, personas mayores y mujeres gestantes, asegurando procedimientos claros y accesibles durante cualquier eventualidad.

Acción 46. Actualizar y publicar en la sede electrónica del MSPS la Guía de lenguaje claro, comprensible e incluyente, con el fin de promover una comunicación accesible, transparente y respetuosa con todas las ciudadanías.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas

Estado. En ejecución

Porcentaje de ejecución. 95%

Gestión. El documento “Guía de Lenguaje Claro y Accesible” se encuentra actualmente en proceso de actualización, dado que constituye una herramienta metodológica fundamental para orientar a los servidores públicos en la creación y simplificación de comunicaciones institucionales utilizando un lenguaje claro, sencillo, comprensible y accesible para todas las personas. Su contenido abarca definiciones esenciales sobre el lenguaje claro, criterios técnicos de estructura, contenido y diseño, orientaciones para elaborar o simplificar documentos y lineamientos para garantizar la accesibilidad conforme a la normativa vigente, lo que lo convierte en un instrumento clave para mejorar la comunicación pública,

6

chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GTHS10.pdf

facilitar el ejercicio de derechos y fortalecer la transparencia y la confianza ciudadana. La actualización de esta guía continuará su curso durante la vigencia 2026, año en el que se prevé finalizar su revisión y disponer de una versión ajustada a las necesidades actuales del Ministerio y de las ciudadanías.

Acción 47. Actualizar y publicar en el aplicativo MiGestion del MSPS el Manual de atención incluyente para poblaciones de especial protección constitucional, con el objetivo de fortalecer la atención diferencial, respetuosa y efectiva.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas

Estado. En ejecución

Porcentaje de ejecución. 90%

Gestión. El documento “GSCM01 – Manual de Atención Incluyente del Ministerio de Salud y Protección Social” fue actualizado y actualmente se encuentra en proceso de revisión final, con miras a su consolidación y publicación definitiva en la vigencia 2026. Este manual integra lineamientos, criterios y protocolos orientados a garantizar la accesibilidad universal y una atención incluyente para las personas con discapacidad en todos los puntos de interacción con la entidad, abarcando aspectos como accesibilidad física, señalización, atención presencial, comunicación inclusiva y procedimientos diferenciados según cada tipo de discapacidad. Su importancia radica en que constituye un instrumento técnico esencial para fortalecer las capacidades institucionales, eliminar barreras, promover el trato digno y asegurar el cumplimiento de los estándares nacionales e internacionales en materia de derechos, accesibilidad y servicio al ciudadano.

Acción 48. Actualizar y publicar en el aplicativo MiGestión del MSPS el Manual Operativo de Servicio al Ciudadano, con el propósito de fortalecer la calidad, inclusión y pertinencia de la atención brindada a la ciudadanía.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas

Estado. Finalizada

Gestión. El documento “Manual de Servicio al Ciudadano” fue actualizado y se encuentra en proceso de aprobación en el aplicativo *MiGestión*, razón por la cual su gestión finalizará en la vigencia 2026. Este manual compila los lineamientos institucionales para la atención al ciudadano, incluyendo los principios, valores, atributos del servicio, protocolos por canal de atención, orientaciones para la gestión de PQRSD y las directrices para la atención con enfoque diferencial dirigidas a diversos grupos poblacionales, con el fin de garantizar un servicio humanizado, accesible, oportuno y coherente con la normatividad vigente. Su



importancia radica en que constituye la guía oficial que orienta la actuación de los servidores públicos y colaboradores del MSPS frente a la ciudadanía, estandarizando procesos y fortaleciendo la calidad, transparencia y coherencia del servicio en todos los canales de interacción.

Acción 49. Actualizar y publicar en el aplicativo MiGestión del MSPS la Guía de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), con el fin de fortalecer los procesos de atención y respuesta eficiente a las solicitudes de la ciudadanía, garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas

Estado. Finalizada

Gestión. En el aplicativo MiGestión se encuentra publicada la “Guía para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)”, documento que fue actualizado conforme a la normatividad vigente y a los procedimientos establecidos para la correcta recepción, clasificación, trámite y respuesta de las solicitudes ciudadanas presentadas al MSPS. Su contenido desarrolla los lineamientos aplicables a todas las modalidades de petición definidas en la Ley 1755 de 2015, los términos de respuesta, los canales oficiales de radicación, las responsabilidades de las dependencias, la validación de competencia, el uso adecuado del Sistema de Gestión Documental, así como los criterios para el manejo de peticiones incompletas, reiterativas, traslados por competencia y atención preferencial a sujetos de especial protección. Esta guía reviste especial importancia porque garantiza la estandarización de la gestión institucional de las PQRSDF, promueve la oportunidad y calidad en la respuesta, fortalece la trazabilidad y transparencia en el trámite y sirve como instrumento esencial para que los servidores públicos realicen una atención eficiente, uniforme y acorde con las obligaciones legales y procedimentales de la entidad.

Acción 50. Desarrollar y publicar la guía de usuarios del FNE en distintos canales: (Intranet, correo institucional, pantalla de recepción, sitio web público), en formato de video en versión corta e infografía.

Dependencia(s) responsable(s). Fondo Nacional de Estupeficientes - Grupo de Interno de Recurso y Apoyo Operativo-GIT RAO y Administrativa y Financiera

Estado. Finalizada

Gestión. El Fondo Nacional de Estupeficientes (FNE) desarrolló y publicó la Guía de Atención al Usuario, un documento aprobado por la Dirección y orientado a garantizar una atención transparente, oportuna, accesible e incluyente, en concordancia con la normativa

vigente. Su construcción se realizó mediante un proceso participativo que integró a las áreas misionales y de apoyo del FNE, incluyendo el Grupo de Comunicaciones, el Grupo Interno de Trabajo Recurso y Apoyo Operativo y el equipo de Planeación. Estas dependencias aportaron insumos técnicos, revisiones especializadas y lineamientos estratégicos que fortalecieron la estructura, contenido y enfoque de la guía, asegurando que reflejara de manera integral las necesidades de los usuarios y las responsabilidades institucionales.

La guía establece los lineamientos, principios y procedimientos que orientan la relación entre el FNE y la ciudadanía, detallando su objetivo, ámbito de aplicación, definiciones clave y los diferentes canales de atención disponibles (presencial, telefónico, electrónico y virtual). También incorpora los criterios de accesibilidad e inclusión, la gestión de solicitudes conforme a la Ley 1755 de 2015, los compromisos de calidad institucional y los derechos y deberes de los usuarios. Se eligió un formato documental por su capacidad para profundizar en los contenidos, facilitar actualizaciones periódicas y garantizar la accesibilidad en diversos contextos de consulta. Además, este formato permite organizar de manera sistemática la información normativa y conceptual, superando en pertinencia a la alternativa audiovisual inicialmente considerada y asegurando que la guía cumpla plenamente con los objetivos propuestos.



Acción 51. Actualizar y publicar en la sede electrónica del MSPS, específicamente en el menú de 'Atención y servicios a la ciudadanía', el Protocolo de atención al ciudadano y poblaciones de especial protección constitucional, con el objetivo de garantizar una atención inclusiva, respetuosa y efectiva, que responda a las necesidades diferenciadas de estos grupos poblacionales.



Dependencia(s) responsable(s). Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas

Estado. En ejecución

Porcentaje de avance. 90%

Gestión. El Protocolo de Atención al Ciudadano del Sector Salud constituye una guía integral que orienta a las entidades y servidores públicos en la prestación de un servicio eficiente, transparente y humanizado. Este documento, en proceso de actualización, recoge los lineamientos sobre la organización del sector salud, los principios y valores que deben regir la atención, así como las pautas para brindar información clara, oportuna y coherente a los ciudadanos. Su propósito central es fortalecer la confianza en las instituciones públicas y asegurar que cada persona reciba un trato digno y respetuoso, independientemente de su necesidad o condición particular.

Asimismo, el protocolo incorpora un enfoque diferencial que reconoce la diversidad de usuarios y promueve una atención ajustada a las características de poblaciones con especial protección constitucional. De manera estructurada, presenta orientaciones específicas para la atención de mujeres gestantes, niños, personas mayores, personas con discapacidad, grupos étnicos, víctimas del conflicto armado, **personas con diversas orientaciones sexuales e identidades de género no hegemónicas** y población campesina, entre otros.

Acción 52. Revisar y analizar la metodología e instrumentos existentes actualmente para la definición de la oferta institucional de cara a las normas y requerimientos tanto del SIG como del MIPG y determinar de manera conjunta entre OAPES y GREC si se requiere hacer ajustes o la necesidad de elaborar otros instrumentos por parte de otras dependencias.

Dependencia(s) responsable(s). Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales

Estado. Sin Ejecución

Porcentaje de ejecución 0%

Informe de gestión. Esta actividad no se ha realizado

Acción 53. Elaborar, en articulación con las dependencias del MSPS, la metodología de los "Laboratorios de Innovación Social" para mejorar la gestión de los trámites del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), las consultas de acceso a la información pública (CAIP) y otros procedimientos administrativos (OPA), por parte de las ciudadanías y grupos de valor.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Relación Estado Ciudadanía (GREC)

Estado. Finalizada

Gestión. Se formuló una propuesta metodológica para la realización de “Laboratorios de Innovación Social” orientados a trámites, trámites tipo, Otros Procedimientos Administrativos (OPA) y Consultas de Acceso a Información Pública (CAIP). Esta metodología se construyó a partir de cuatro acciones clave: i) la revisión de diferentes metodologías aplicadas en los ejes y políticas a cargo del GREC, ii) metodologías de referencia utilizadas por otras entidades, iii) la revisión bibliográfica y normativa y iv) la estructuración técnica del documento.

En el marco de la implementación de la metodología, se realizó una prueba piloto, mediante el Laboratorio de Innovación Social en Accesibilidad de la Ventanilla Única de Trámites (VUT). A través de una metodología participativa, se identificaron barreras relacionadas con accesibilidad digital, lenguaje técnico, navegación y estandarización de contenidos y se formularon recomendaciones para fortalecer los criterios de accesibilidad desde la etapa de diseño, mejorar la claridad de la información, incorporar pruebas con usuarios reales y reforzar la articulación interdependencias. Los resultados obtenidos constituyen insumos para el fortalecimiento de la VUT, la innovación pública para avanzar hacia trámites más accesibles e incluyentes. En este orden de ideas, se prevé para 2026 la validación e implementación de la metodología al interior del MSPS.

Objetivo 11. Gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS), solicitudes de información, servicios y trámites y la administración de los canales de atención dispuestos por la entidad para las ciudadanías y grupos de valor.

Acción 54. Actualizar y adecuar tecnológicamente el formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) dispuesto en el Menú de ‘Atención y Servicios a la Ciudadanía’ del MSPS, mejorando su funcionalidad.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas

Estado. Finalizada.

Gestión. El Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), disponible en el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía” del MSPS, fue actualizado en lo correspondiente al tratamiento y protección de datos personales, en cumplimiento de lo establecido en la Matriz de seguimiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública – ITA de la Procuraduría General de la Nación. Asimismo, se verificó el adecuado funcionamiento de las herramientas de



accesibilidad, garantizando que las opciones destinadas a personas con baja visión operen correctamente y faciliten su interacción con el formulario.

Acción 55. Desarrollar e implementar una ventana emergente informativa en el formulario web de PQRSDF del MSPS, que permita socializar de manera clara y accesible las competencias y no competencias del MSPS y de otras entidades relacionadas, antes de que las ciudadanías y grupos de valor inicien el diligenciamiento del formulario, con el fin de mejorar la comprensión del ámbito de acción institucional y orientar adecuadamente las solicitudes.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas

Estado. Finalizada

Gestión. Se dispuso en el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía” del MSPS un video orientador sobre las no competencias del Ministerio, con el propósito de facilitar a la ciudadanía la identificación correcta de los temas que son de responsabilidad institucional y aquellos que corresponden a otras entidades. Adicionalmente, se grabó un video con la misma temática en Lengua de Señas Colombiana (LSC), actualmente en proceso de edición, el cual será publicado en el nuevo sitio destinado a la divulgación de contenidos accesibles en LSC dentro de este mismo menú. Estas acciones son fundamentales para fortalecer la orientación al ciudadano, mejorar la accesibilidad, evitar reprocesos en la radicación de PQRSDF y promover una comunicación clara e inclusiva que garantice el ejercicio efectivo del derecho de petición y el acceso oportuno a la información pública.

Objetivo 12. Desarrollar estrategias de diálogo, formación y/o información para las ciudadanías y grupos de valor sobre los servicios, atención y relacionamiento con las ciudadanías y grupos del valor.

Acción 56. Diseñar y ejecutar jornadas de socialización y/o estrategias de socialización dirigidas a las ciudadanías y grupos de valor del MSPS sobre las competencias legales del MSPS.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Relación Estado Ciudadanía (GREC)

Estado. Finalizada

Gestión. El día 23 de octubre se llevó a cabo un webinar orientado a socializar entre las ciudadanías del país las competencias del MSPS, la Superintendencia Nacional de Salud (SNS) y el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA). El objetivo de la jornada fue aclarar los alcances de actuación de cada entidad, presentar las rutas de atención para los requerimientos ciudadanos e identificar los temas que no



corresponden al MSPS. Para garantizar una convocatoria amplia, se remitió una invitación mediante *mailing* masivo a 10 mil registros de ciudadanías y grupos de valor en todo el país. El evento contó con la asistencia de 250 personas.

Durante la jornada se desarrollaron cuatro presentaciones principales: i) Organización del Estado colombiano frente al derecho fundamental a la salud, ii) peticiones que no corresponden al MSPS, iii) rol de la Superintendencia Nacional de Salud en inspección, vigilancia y control y iv) competencias del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA. Se enviaron las memorias del webinar a las personas asistentes como apoyo informativo y de consulta. En conjunto, el material presentado configura un mapa institucional que buscó clarificar la interacción entre los organismos del sector salud y fortalecer la relación Estado–ciudadanía, mediante mecanismos de orientación, participación y atención efectiva.

Acción 57. Diseñar y ejecutar jornadas de socialización y/o estrategias de socialización dirigidas a las ciudadanías y grupos de valor del MSPS orientadas a fortalecer los conocimientos en materia de trámites, trámites modelo, consultas de acceso a la información pública (CAIP) y otros procedimientos administrativos (OPA) ante el MSPS.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Relación Estado Ciudadanía (GREC)

Estado. Finalizada

Gestión. En el desarrollo de la acción se avanzó en la definición de una pieza comunicativa accesible, basada en principios de lenguaje claro, inclusivo y sencillo. Para tal fin, se determinó la producción de un video tutorial, elaborado a partir de la formulación de un guión técnico y una propuesta de demo audiovisual. Actualmente, el proceso se encuentra a cargo de la Oficina de Comunicaciones, tras aplicar los ajustes sugeridos a los documentos soporte del ejercicio. Como resultado, se cuenta con: i) formatos de solicitud para material audiovisual o piezas comunicativas; ii) guión del video asociado a la Ventanilla Única de Trámites (VUT) y a la encuesta de percepción de esta plataforma; y iii) propuesta del video tutorial. En concordancia con lo anterior, se prevé que para la vigencia 2026 el material sea incorporado y difundido a través de los mecanismos institucionales disponibles, así como alojado de forma permanente en la VUT de la sede electrónica del MSPS.

De igual manera, se llevó a cabo un Laboratorio de Innovación Social orientado a analizar la Accesibilidad de la Ventanilla Única de Trámites (VUT). Mediante un enfoque participativo, fue posible identificar dificultades asociadas a la accesibilidad digital, el uso de lenguaje especializado, la navegación dentro de la plataforma y la falta de

homogeneidad en los contenidos. A partir de este ejercicio, se identificaron recomendaciones dirigidas a incorporar criterios de accesibilidad desde la fase de diseño, mejorar la claridad de la información ofrecida al ciudadano, realizar pruebas con usuarios y fortalecer la coordinación entre las áreas involucradas. Los hallazgos obtenidos se consolidan como aportes clave para el mejoramiento de la VUT y para impulsar la innovación pública orientada a trámites más accesibles e inclusivos

Acción 58. Planificar y realizar laboratorios de lenguaje claro con ciudadanías y grupos de valor, con el propósito de co-crear y validar contenidos institucionales que sean comprensibles, inclusivos y adaptados a las necesidades comunicativas de diversos públicos.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas

Estado. Finalizada

Gestión. Se realizaron 2 laboratorios de Lenguaje Claro con ciudadanía y grupos de valor con el propósito de validar la claridad, coherencia y utilidad de las respuestas ofrecidas por algunas dependencias del MSPS. Esta experiencia se documentó y sus resultados permiten identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la redacción institucional, teniendo en cuenta que se viene implementando el uso de lenguaje claro de manera progresiva y sistemática en las respuestas escritas y demás documentación del MSPS, para que los contenidos institucionales sean comprensibles, inclusivos y adaptados a las necesidades comunicativas de diversos públicos.

Del mismo modo, se diseñó un formulario el cual fue validado con la Dirección de Epidemiología y se realizaron 3 convocatorias a ciudadanos que recibieron respuesta de la Dirección de Epidemiología, Dirección de Talento Humano en Salud (Grupo de Gestión del Conocimiento y la Información en Talento Humano en Salud) y la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (Grupo Seguridad de la Información e Innovación).

Acción 59. Jornadas de socialización y/o estrategias de socialización dirigidas a los servidores y contratistas del MSPS, entidades adscritas del sector y/o ciudadanías y grupos de valor del MSPS, para promover el uso y apropiación de herramientas web de accesibilidad (softwares JAWS y ZoomText).

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Relación Estado Ciudadanía

Estado. Finalizada

Gestión. En cumplimiento de la acción, se realizaron 2 sesiones de trabajo con el Instituto Nacional para Ciegos – INCI, 26 de septiembre y 18 de diciembre, en la cual el facilitador

del INCI presentó una socialización técnica orientada a fortalecer la accesibilidad para personas con discapacidad visual. De manera complementaria, se avanzó en la construcción de los insumos requeridos para consolidar: i) la primera versión de la matriz de estrategia de accesibilidad para personas con discapacidad visual, y ii) una propuesta institucional dirigida a promover un acceso inclusivo y equitativo a los trámites del MSPS para esta población. En coherencia con lo anterior, se prevé que para la vigencia 2026 se continúe con la formalización e implementación de los documentos técnicos elaborados, garantizando su incorporación en los procesos institucionales y su aplicación progresiva.

Acción 60. Planificar y ejecutar jornadas de socialización y/o estrategias de socialización a las ciudadanías y grupos de valor sobre el derecho a la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Relación Estado Ciudadanía

Estado. Finalizada

Gestión. El Grupo Relación Estado–Ciudadanía ejecutó el Laboratorio Social de Innovación para la Participación Ciudadana, como estrategia para planificar y desarrollar jornadas de socialización sobre el derecho a la participación ciudadana. El proceso se organizó entre julio y septiembre mediante 6 sesiones virtuales, con la participación de 26 ciudadanos de distintas regiones y sectores, utilizando metodologías participativas (Design Thinking /pensamiento de diseño y Doble Diamante) que promovieron el diálogo, la escucha activa y la construcción colectiva. La gestión permitió identificar de manera colaborativa barreras y oportunidades para la participación ciudadana, así como co-crear soluciones orientadas a mejorar los mecanismos institucionales existentes, incluyendo propuestas de fortalecimiento territorial y accesibilidad con enfoque diferencial.

Se emplearon herramientas digitales como Microsoft Teams, Mentimeter, WhatsApp y Microsoft Forms para garantizar interacción permanente, participación democrática y seguimiento del proceso. Como resultados, se consolidó una metodología replicable, se fortaleció una red de actores territoriales y se elaboró una “Propuesta de guía de orientación para equipos básicos, fortalecimiento de la participación ciudadana en salud desde el territorio”. El ejercicio registró un gran nivel de satisfacción y apropiación por parte de los participantes, contribuyendo al fortalecimiento del relacionamiento Estado–ciudadanía.

Acción 61. Desarrollar jornadas de socialización y retroalimentación con la ciudadanía en los temas de competencia del FNE a través de sistemas multicanal.

Dependencia(s) responsable(s). Fondo Nacional de Estupefaciente - Grupo de Interno de Recurso y Apoyo Operativo-GIT RAO

Estado. Finalizada

Gestión. Se realizó *webinar* de socialización el 18 de diciembre de 2025, en el cual participaron aproximadamente 40 asistentes. Durante la sesión se presentó la oferta institucional del FNE, los principales lineamientos establecidos en la Guía de Atención al Usuario del FNE, abordando temas esenciales para fortalecer la interacción con la ciudadanía. Entre los puntos expuestos se incluyeron los principios que orientan la atención al usuario, los diferentes canales dispuestos para la prestación del servicio (presencial, telefónico, electrónico y virtual), y las categorías de solicitudes que gestiona el FNE, junto con sus procesos de radicación y tiempos de respuesta definidos por la normativa vigente. También se socializaron los compromisos de calidad asumidos por la entidad, los derechos y deberes de los usuarios, las medidas de accesibilidad e inclusión, así como los mecanismos de supervisión, evaluación y difusión previstos para garantizar una atención transparente, oportuna y eficiente.

Acción 62. Verificar el impacto de la implementación de la guía del usuario para la vigencia 2025 (foco en claridad, lenguaje claro e inclusivo y accesible), y definir responsable del mantenimiento y actualización de la guía.

Dependencia(s) responsable(s). Fondo Nacional de Estupefacientes - Grupo de Interno de Recurso y Apoyo Operativo-GIT RAO y Administrativa y Financiera

Estado. En ejecución

Porcentaje de ejecución: 60%

Gestión. El Fondo Nacional de Estupefacientes, a través del Grupo Interno de Recurso y Apoyo Operativo (GIT RAO) y el área Administrativa y Financiera, desarrolló en 2025 la Guía del Usuario para la atención en los diferentes canales institucionales –Intranet, correo institucional, pantalla de recepción y sitio web público–. No obstante, debido al tiempo requerido para su correcta apropiación por parte de las ciudadanías y grupos de valor, su impacto se medirá en 2026, la misma incluirá: i) definición del alcance de la evaluación, ii) medición del impacto de la implementación, iii) análisis de resultados y definición de acciones de mejora, iv) asignación de responsabilidades para el mantenimiento de la guía y v) establecimiento del esquema de actualización de la guía

Acción 63. Elaborar y publicar un documento de buenas prácticas en el servicio, atención y relacionamiento con las ciudadanías aplicadas por el MSPS.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Relación Estado Ciudadanía (GREC)

Estado. Finalizada

Gestión. Con base en los resultados del Autodiagnóstico institucional de atención y servicios a las ciudadanías y grupos de valor – 2024, se identificaron diversas acciones constitutivas de buenas prácticas en la atención a la ciudadanía, entre las cuales se destacan las documentadas en los tres formatos oficiales del DAFP. Estas incluyen: i) la Implementación del Modelo Integral de Servicio al Ciudadano – MISC, orientada a unificar lineamientos sectoriales, estandarizar protocolos y fortalecer la humanización del servicio; ii) el Sistema de Atención Ciudadana por Videollamada por agendamiento, que amplía la cobertura, mejora la inclusión —particularmente para población con discapacidad auditiva— y ofrece una experiencia equivalente a la ventanilla presencial mediante un canal virtual accesible; y iii) la Ruta general de atención y servicios del MSPS, la cual organiza y articula los canales presenciales, telefónicos y digitales, garantizando trazabilidad, multicanalidad y mejora continua en la orientación a la ciudadanía. Todas estas prácticas fueron consolidadas en los formatos oficiales dispuestos por el DAFP, siguiendo sus lineamientos metodológicos, y posteriormente publicadas como insumo técnico para fortalecer la gestión institucional y sectorial del servicio al ciudadano⁷.

Objetivo 13. Mantener los canales de comunicación e información dispuestos por el MSPS, con contenidos de interés institucional, haciendo uso del lenguaje claro y facilitando que la ciudadanía la consulta de manera autónoma.

Acción 64. Elaborar y distribuir boletines de prensa con información clara, verificada y de interés público sobre temas relacionados con el Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS), asegurando su difusión oportuna a medios de comunicación y su publicación en los canales institucionales.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo de Comunicaciones

Estado. Finalizada

Gestión. La gestión consistió en la elaboración y distribución de boletines de prensa con información verificada, clara y de interés público sobre los avances del MSPS. Esta labor incluyó la preparación de contenidos relacionados con la transformación del sistema de salud, las inversiones en infraestructura, el fortalecimiento de la vigilancia epidemiológica y las acciones en prevención, garantizando siempre una difusión oportuna a los medios de comunicación y su publicación en los canales institucionales.

Se logró la publicación y circulación efectiva de los boletines de prensa en cada cuatrimestre. Estos documentos permitieron visibilizar logros como la vacunación masiva,

⁷ https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Atencion_al_Ciudadano.aspx



el control de brotes, la producción nacional de vacunas, la atención a emergencias en territorios críticos y el fortalecimiento de los programas de salud mental. En conjunto, esta divulgación contribuyó a informar al país sobre acciones orientadas a cerrar brechas históricas y sobre los avances en el sistema de salud.

Acción 65. Diseñar, producir y compartir contenidos informativos sobre novedades, campañas, decisiones y avances del MSPS, adaptados a las características de cada plataforma institucional, con el fin de facilitar su consulta por parte de la ciudadanía y promover su participación activa.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo de Comunicaciones

Estado. Finalizada

Gestión. Se realiza la gestión de diseñar, producir y compartir contenidos informativos sobre novedades, campañas, decisiones y avances del MSPS, adaptados a las necesidades de cada plataforma institucional. Esto incluyó la elaboración de piezas gráficas, fotografías y materiales audiovisuales que facilitaron la difusión de la información a la ciudadanía que promovieron su participación activa, con especial atención a temas de prevención, control epidemiológico y promoción de la salud.

Como resultado se cumple al 100% anual con los porcentajes de cada cuatrimestre, logrando la publicación oportuna de todos los contenidos en redes sociales: Facebook, Instagram, X y Youtube, fortaleciendo la comunicación pública sobre fiebre amarilla, dengue e influenza. Asimismo, se consolidó la pedagogía de la Reforma a la Salud, se reforzó la transparencia mediante comunicados y desmentidos, y se posicionaron los Equipos Básicos de Salud y la Atención Primaria como ejes centrales de la narrativa institucional, contribuyendo a una comunicación masiva, pedagógica y orientada al derecho a la salud.

Objetivo 14. Fortalecer los servicios ciudadanos digitales, garantizando un acceso seguro, eficiente y confiable, en cumplimiento de la política nacional de Gobierno Digital.

Acción 66. Implementar servicios para el intercambio seguro y eficiente de información entre el MSPS y entidades externas que se encuentran en ambientes de preproducción y QA, mediante el uso de la plataforma X-Road, conforme a los lineamientos establecidos por el Ministerio TIC.

Dependencia(s) responsable(s). Oficina de la Información y la Comunicación -OTIC

Estado. En ejecución

Porcentaje de ejecución. 50%

Gestión. En concordancia con los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC y la Agencia Nacional Digital – AND, en materia de interoperabilidad sectorial se formalizó la entrada en producción del servicio con la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES, luego de validar la viabilidad del consumo, verificar el funcionamiento conjunto del servidor de seguridad X-Road y suscribir el acta técnica de cierre. Con este proceso, quedó consolidado el intercambio de información entre el Ministerio de Salud y Protección Social – MSPS y la ADRES.

Frente a otros intercambios de información, se avanzó en la gestión con el Registro Único Nacional de Tránsito – RUNT, revisando internamente las variables requeridas para el consumo y realizando ajustes en los servicios existentes de la plataforma X-Road. Esto implicó reiniciar el proceso técnico para habilitar nuevamente el intercambio del RLCPD.

De igual manera, se inició la gestión con la Unidad de Búsqueda de Personas Dadas por Desaparecidas – UBDP, mediante mesas de trabajo orientadas a unificar los campos requeridos, validar el cumplimiento normativo en materia de seguridad y privacidad, consolidar los anexos técnicos y coordinar el inicio de las fases de ambiente para los servicios priorizados. Estas acciones están permitiendo alinear criterios misionales y técnicos, asegurar la coherencia con MinTIC y la AND, y estructurar el proceso para la futura construcción y habilitación del servicio de intercambio de información mediante X-Road.

Acción 67. Elaborar un inventario que consolide los trámites institucionales que cumplen con los requisitos exigidos por el Ministerio TIC para su posible integración y publicación en la Carpeta Ciudadana Digital, en el marco de la estrategia de fortalecimiento de servicios digitales orientados al ciudadano.

Dependencia(s) responsable(s). Oficina de la Información y la Comunicación -OTIC

Estado. En ejecución

Porcentaje de ejecución. 30%

Gestión. Durante la vigencia se avanzó en la depuración y actualización del inventario institucional de trámites, OPA y CAIP del MSPS, con base en la información de las áreas misionales y las matrices revisadas con la OAPES. Este trabajo incluyó verificar registros en el SUIT, niveles de transformación digital y condiciones de automatización, para identificar los trámites con el nivel de madurez requerido para su eventual integración en la Carpeta Ciudadana Digital.

Se realizaron espacios de articulación con el Ministerio TIC y la AND para revisar lineamientos técnicos y requisitos funcionales, complementados con el autodiagnóstico institucional que permitió identificar brechas y priorizar acciones. Aunque el MSPS aún no cuenta con trámites publicados en la plataforma, dispone de 19 trámites caracterizados para avanzar en este proceso.

Asimismo, desde el equipo de Gobierno Digital se inició la gestión para la construcción de la ficha técnica del trámite “Certificación de Necesidades de Recurso Humano”, seleccionado como piloto. Se remitieron al área responsable la estructura propuesta, los campos técnicos obligatorios y las observaciones iniciales, con el fin de avanzar en su estandarización y alinearlos con los requisitos definidos por MinTIC y la AND para su futura integración en la Carpeta Ciudadana Digital.

Acción 68. Realizar el diagnóstico, la evaluación y el análisis de complejidad e implicaciones técnicas, con el fin de definir la hoja de ruta para priorizar y establecer el orden de implementación de la autenticación digital en las soluciones del MSPS a partir de las siguientes vigencias.

Dependencia(s) responsable(s). Oficina de la Información y la Comunicación -OTIC

Estado. Sin ejecución

Porcentaje de ejecución. 0%

Gestión. La acción no se ha realizado

4.4. Componente 4. Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana

Objetivo 15. Evaluar la calidad y pertinencia de la oferta de servicios y canales de atención a ciudadanías y grupos de valor del MSPS.

Acción 69. Actualizar y documentar la metodología para el cálculo del indicador calidad de respuesta a peticiones ciudadanas que ingresen al MSPS, asegurando que contemple aspectos técnicos para medir tiempo, oportunidad y eficacia en la atención de peticiones recibidas.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas

Estado. Finalizada

Gestión. Se actualizó la “Metodología para el cálculo del Indicador de Calidad de Respuesta a Peticiones Ciudadanas” y el “Formato para la Evaluación de la Calidad de las Respuestas”, documentos esenciales para fortalecer la medición, trazabilidad y mejora continua de la gestión realizada por el Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas. La metodología actualizada define el objetivo del indicador, el muestreo, los criterios de evaluación y el análisis de resultados, integrando aspectos como estructura, coherencia, claridad y lenguaje de las respuestas. El formato revisado permite aplicar estos criterios de manera estandarizada, garantizando que cada comunicación remitida al ciudadano cumpla con los lineamientos institucionales de calidad y claridad. Ambos documentos ya se encuentran disponibles en el aplicativo MiGestión para su respectiva aprobación.

Adicionalmente, para el cálculo del “Indicador de Oportunidad en la Gestión de las Peticiones Ciudadanas”, se elaboró y actualizó el documento “Metodología para la Medición, Análisis y Evaluación del Indicador de PQRSDF”, el cual establece lineamientos institucionales para medir el porcentaje de peticiones respondidas dentro de los términos de ley, así como las responsabilidades de seguimiento, análisis de causas y acciones de mejora por parte de los procesos líderes. Este documento incorpora definiciones, contexto, normativa aplicable, términos de respuesta según Ley 1755 de 2015 y Resolución 3687 de 2016, además de herramientas de seguimiento como informes, escalafones y mesas de trabajo, permitiendo a la entidad monitorear el desempeño, reducir riesgos y asegurar transparencia en la gestión de PQRSDF.

Acción 70. Implementar instrumentos de medición de percepción y satisfacción del servicio en los canales de Control Documental, videollamada y atención presencial del MSPS, mediante código QR y sondeo digital, con el fin de recoger información oportuna y representativa para mejorar la calidad y eficiencia del servicio.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas

Estado. Finalizada

Gestión. Se implementó la medición de la percepción y satisfacción ciudadana de manera multicanal, incorporando para los canales Presencial y Videollamada un código QR, que permite a los usuarios responder un sondeo al finalizar la atención. Para los canales Virtual y de Correspondencia, el sondeo se asoció al radicado de respuesta, para ser enviado directamente a los ciudadanos como mecanismo de retroalimentación sobre la atención recibida. En el caso del Canal Telefónico, la aplicación del sondeo permanente está a cargo



del operador de la Mesa de Ayuda, quien consolida y remite los resultados al Grupo Gestor de Canales para su análisis e incorporación en los informes institucionales.

La implementación de este esquema de medición multicanal permitió elaborar los reportes de “Informe Encuesta de Percepción Multicanal – Primer semestre de 2025” e “Informe Encuesta de Percepción Multicanal – Segundo semestre de 2025”. Estos documentos consolidan los resultados de las encuestas aplicadas en los diferentes canales de atención y proporcionan información objetiva para identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la prestación del servicio y orientan acciones estratégicas para elevar los niveles de satisfacción y calidad en la atención a las ciudadanías.

Acción 71. Realizar seguimiento a la implementación de la “Estrategia de Servicio a las Ciudadanías del MSPS 2025”, en el marco de la Política de Servicio a las Ciudadanías

Dependencia(s) responsable(s). Oficina de Control Interno de Gestión

Estado. En ejecución

Porcentaje de ejecución. 30%

Informe de gestión. La Oficina de Control Interno elaboró documento preliminar en el que se aborda, tangencialmente, la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías 2025. Para 2026, la OCI profundizará en la estrategia teniendo en cuenta las acciones formuladas a desarrollar durante 2026: i) Elaborar informe de seguimiento a la gestión de las PQRSDF recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención, dispuestos por el Ministerio de Salud y Protección Social, a partir de los informes elaborados por el Grupo de Atención al Ciudadano, como segunda línea de defensa y ii) elaborar informe de seguimiento a la formulación e implementación de la "Política Institucional de Atención y Servicios a las Ciudadanías y Grupos de Valor 2026–2030" del MSPS, a partir de la aplicación de criterios de priorización definidos por esta Oficina.

Acción 72. Revisar y analizar la metodología e instrumentos existentes para la evaluación de la satisfacción de la experiencia ciudadana y determinar entre GDO, GREC, Canales los ajustes requeridos.

Dependencia(s) responsable(s). Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales

Estado. Finalizada

Gestión. Durante el segundo semestre de 2025 se retomaron las mesas de trabajo conjuntas entre el Grupo Relación Estado-Ciudadanía, el Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas y el Grupo de Desarrollo Organizacional de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales. En el marco de estos espacios se realizaron análisis y pruebas piloto de un sondeo general de carácter transversal para su posterior



publicación en la página web. Asimismo, se envió una solicitud por correo electrónico al Grupo de Comunicaciones para adelantar la campaña de divulgación del formulario.

Acción 73. Realizar los monitoreos periódicos en el marco de la estrategia de racionalización de trámites.

Dependencia(s) responsable(s). Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales.

Estado. Finalizado

Gestión. Durante la vigencia 2025 se realizaron los monitoreos previstos en el marco de la estrategia de racionalización de trámites; teniendo en cuenta lo descrito en el documento complementario seguimiento actividad N° 73- Estrategia de Servicio 2025, los instrumentos de monitoreo utilizados por el grupo de desarrollo organizacional en la vigencia 2025 en el marco de esta acción fueron los siguientes:

- Estrategia de racionalización SUIT (Sistema Único de Información de Trámites-plataforma administrada por el Departamento Administrativo de la Función Pública)
- Plan de fortalecimiento política racionalización de trámites (ASIF24)
- Archivo (Excel) de monitoreo del estado de los trámites, OPA, CAIP (MinSalud y Entidades Adscritas)
- Plan de trabajo trámites GREC Y GDO
- Plan Estratégico Institucional (PEI)

Acción 74. Elaborar y mejorar de manera continua los informes trimestrales de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas por el MSPS, asegurando su estructuración clara, analítica y orientada a la mejora del servicio.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas

Estado. Finalizada

Gestión. Durante la vigencia 2025 se elaboraron los Informes de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondientes al primer, segundo y tercer trimestre, los cuales consolidan y analizan la gestión realizada por los diferentes canales de atención del MSPS. Estos documentos presentan información detallada sobre el comportamiento de las solicitudes ciudadanas, los volúmenes de atención, las temáticas más recurrentes y los tiempos de respuesta, permitiendo evidenciar la evolución trimestral en la recepción y trámite de PQRSDF.

Así mismo, se fortaleció la calidad de estos informes mediante mejoras en su estructura analítica, presentación gráfica y enfoque comparativo, asegurando documentos más claros, comprensibles y orientados a la toma de decisiones para la mejora continua del servicio. Los informes se encuentran publicados en el menú de “Transparencia” de la sede electrónica del MSPS, contribuyendo a la rendición de cuentas y al acceso ciudadano a información actualizada y verificable sobre la gestión institucional.

Acción 75. Elaborar el informe anual de la "Estrategia de Servicio a las Ciudadanías del MSPS 2025", que documente los avances, logros, desafíos y lecciones aprendidas en su construcción, desarrollo e implementación.

Dependencia(s) responsable(s). Grupo Relación Estado Ciudadanía

Estado. Finalizada

Gestión. Se elaboró un formato estándar para solicitar el reporte de cada acción incluida en la “Estrategia de Servicio a las Ciudadanías 2025” y se remitió a las dependencias responsables de ejecutar las acciones, con el fin de recopilar el informe de gestión correspondiente al avance y cumplimiento de dichas acciones. El presente documento consolidado recoge la información reportada por cada área, permitiendo evidenciar el grado de implementación y los resultados obtenidos durante la vigencia 2025.

Este informe será publicado en la sede electrónica del MSPS para garantizar la transparencia institucional y facilitar el acceso a la información por parte de las ciudadanías y los grupos de valor. La importancia de este documento radica en que constituye un insumo para el seguimiento y evaluación de la estrategia, permite identificar oportunidades de mejora y refuerza el compromiso del MSPS con la rendición de cuentas y la calidad del servicio.

5. Conclusiones y recomendaciones

El análisis de la información reportada por las dependencias responsables de la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías 2025 permitió identificar avances, resultados y desafíos en la implementación de las acciones previstas para la vigencia. A partir de estos hallazgos, se presentan a continuación las principales conclusiones del proceso y un conjunto de recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión institucional y consolidar una atención más eficiente, accesible e incluyente para las ciudadanías y los grupos de valor.

5.1. Conclusiones

La implementación de la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías 2025 del Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS) evidenció avances en los cuatro componentes definidos por el DAFP, con miras en la consolidación de una cultura institucional orientada al servicio público con enfoque ciudadano, la accesibilidad, la eficiencia y el fortalecimiento del relacionamiento Estado-ciudadanías, así como una mayor articulación institucional para el desarrollo de acciones integrales y sostenibles. En conjunto, los resultados de la vigencia 2025 reflejan un avance significativo en la madurez institucional del MSPS en materia de servicio a las ciudadanías.

El análisis de la matriz de la Estrategia evidencia que se alcanzó un promedio general de ejecución del 90,6%. Del total de 75 acciones planificadas, 59 fueron finalizadas, lo que corresponde al 78,7% del total. Asimismo, 14 acciones (18,7%) quedaron en estado “En ejecución – Pasa a 2026”, mientras que únicamente 2 acciones (2,7%) se clasificaron como “Sin ejecución” al cierre del periodo. Estos resultados reflejan un compromiso institucional con la prestación de un servicio público orientado a las ciudadanías, así como una adecuada gestión operativa y técnica de la mayoría de las dependencias involucradas.

En el Componente 1 de diagnóstico y planeación estratégica del servicio, se lograron construir y actualizar instrumentos fundamentales, tales como el autodiagnóstico institucional, los análisis de experiencia ciudadana y los insumos técnicos para la actualización de la Política Institucional de Atención y Servicios a las Ciudadanías y Grupos de Valor 2026–2030 y la misma formulación preliminar de esta política. Estos productos fortalecen la capacidad del MSPS para identificar brechas, orientar recursos y fundamentar decisiones en evidencia.

En el Componente 2 de talento humano idóneo y suficiente, las acciones desarrolladas contribuyeron a la formación, el fortalecimiento de competencias y la promoción de una cultura institucional centrada en el servicio. La amplia oferta de capacitaciones, jornadas de inducción y procesos de sensibilización demuestra un compromiso creciente por mejorar la interacción entre servidores públicos y ciudadanía.

Así, los Componentes 1 y 2 presentan los niveles más altos de desempeño, con promedios de ejecución del 96,15% y 95,83% respectivamente. Estos resultados confirman que las acciones orientadas al fortalecimiento metodológico, operativo y formativo de los equipos institucionales avanzaron de manera eficiente durante la vigencia.

En el Componente 4 de evaluación de la gestión y medición de la experiencia ciudadana, se fortalecieron los instrumentos de seguimiento, medición y análisis de la percepción del servicio. Los informes multicanal, la actualización de metodologías de indicadores y la generación de reportes trimestrales de PQRSDF contribuyen a una gestión más analítica, transparente y basada en datos, facilitando la identificación de oportunidades de mejora y la toma de decisiones informada.

En este Componente 4 se alcanzó una ejecución cercana al 90%, reflejando avances importantes en la actualización de metodologías y seguimiento a indicadores estratégicos. No obstante, se requiere fortalecer la articulación de procesos de medición continua y en la consolidación de sus reportes trimestrales y anuales.

Respecto a la oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso, Componente 3, se avanzó en la mejora de canales, contenidos, trámites y herramientas de interacción, priorizando la accesibilidad, el lenguaje claro y la inclusión. Acciones como la actualización del CESC, el fortalecimiento de la ventanilla presencial, la mejora de la ventanilla única de trámites y el desarrollo de protocolos y guías institucionales consolidan una oferta más coherente, estandarizada y orientada a las necesidades ciudadanas.

No obstante, el Componente 3 registra la ejecución promedio más baja (83,83%) y concentra el mayor número de acciones con rezago (8 que pasan a 2026) y alberga las dos únicas acciones sin ejecución. Varias de estas actividades se encuentran asociadas a desarrollos tecnológicos, interoperabilidad, adecuaciones digitales y disponibilidad de soportes técnicos, lo cual explica parte de los retrasos observados.

Si bien se evidencian logros importantes, persisten desafíos en áreas críticas que requieren continuidad y priorización en 2026, especialmente aquellas relacionadas con la transformación digital, la interoperabilidad, la accesibilidad y la actualización de herramientas normativas y metodológicas, la mejora continua de canales digitales y la culminación de instrumentos estratégicos que continuarán su implementación en 2026. La existencia de acciones sin ejecución y otras en estado de avance refuerzan la necesidad de fortalecer la articulación interdependencias y la programación de hitos técnicos para la verificación progresiva del desarrollo o adopción de las mejoras.

No obstante, el trabajo realizado sienta una base sólida para la actualización y puesta en marcha de la Política Institucional de Atención y Servicios a las Ciudadanías y Grupos de

Valor 2026–2030 y proyecta un fortalecimiento progresivo en la calidad, oportunidad y pertinencia de la atención brindada a la ciudadanía.

5.2. Recomendaciones

- **Consolidar y formalizar los instrumentos estratégicos pendientes**, especialmente la Política Institucional de Atención y Servicios a las Ciudadanías y Grupos de Valor 2026–2030 y la versión definitiva de la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías 2026, garantizando su adopción institucional y su articulación con el Plan de Acción y los instrumentos de planeación sectorial.
- **Fortalecer los mecanismos de articulación interdependencias**, asegurando líneas de coordinación claras y permanentes entre GREC, Grupo Canales, OAPES, OTIC, SGTH, Comunicaciones y áreas misionales, con el fin de mejorar la coherencia técnica, la oportunidad en la entrega de información y la integralidad en la ejecución y seguimiento de las acciones.
- **Asegurar la continuidad de los procesos de medición del servicio y la experiencia ciudadana**, promoviendo el uso sistemático de los instrumentos actualizados, ampliando la cobertura de las encuestas multicanal y estableciendo análisis comparativos periódicos que permitan identificar tendencias y orientar acciones de mejora.
- **Reforzar la estrategia de formación y fortalecimiento del talento humano**, garantizando la actualización permanente en enfoque diferencial, lenguaje claro, protocolos de atención, lineamientos de servicio, manejo de canales y herramientas tecnológicas.
- **Acelerar los desarrollos tecnológicos asociados a trámites, canales y servicios digitales**, priorizando la culminación del rediseño de la Ventanilla Única de Trámites, la modernización del Centro Especializado de Servicio al Ciudadano (CESC), el Menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía, la incorporación de criterios de accesibilidad digital y el fortalecimiento del ecosistema de servicios ciudadanos digitales del MSPS.
- **Mejorar la calidad y estandarización de los contenidos publicados en los canales institucionales**, asegurando que toda la información esté actualizada, sea coherente



con los instrumentos vigentes y cumpla con lineamientos de lenguaje claro, accesibilidad y enfoque diferencial.

- **Fortalecer la trazabilidad y calidad de las respuestas institucionales**, implementando de manera sistemática las metodologías actualizadas para los indicadores de calidad y oportunidad en la gestión de PQRSDF y reforzando el acompañamiento a las dependencias responsables de responder peticiones.
- **Profundizar en ejercicios de participación ciudadana e innovación pública**, ampliando los laboratorios de innovación social, fortaleciendo los espacios de diálogo y aumentando la representatividad de los grupos de valor para robustecer la toma de decisiones basada en las necesidades reales de la ciudadanía.
- **Promover la mejora continua del proceso de reporte de información para el seguimiento de la Estrategia**, estandarizando los formatos de reporte, unificando criterios de evidencias y fortaleciendo la calidad de la información remitida por las dependencias para garantizar análisis más consistentes y comparables.
- **Dar continuidad a los procesos de simplificación, actualización y unificación de guías, protocolos y manuales institucionales**, asegurando su alineación con la Política de Servicio a las Ciudadanías, su publicación en las plataformas institucionales y su uso efectivo por parte de servidores públicos y colaboradores del MSPS.

