



# METODOLOGÍA PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL **PROTOCOLO** **DE SERVICIO A** **LA CIUDADANÍA.**



**USAID**  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA



**DAI**

Shaping a more livable world.

**JUNTOS POR LA TRANSPARENCIA**

## JXT -ICA-2023-049

### Canales y Protocolo de Servicio PGN

12 de julio de 2024

# PROGRAMA JUNTOS POR LA TRANSPARENCIA

Documento Metodología para la actualización del Protocolo de Servicio a la Ciudadanía  
*Andrés Felipe Barrios Navarro*

2024/06/12

**CONTRATO No.: JxT-ICA-2023-049**

#### Disclaimer

Este reporte/estudio/sitio web/video fue posible gracias al apoyo generoso del pueblo de los Estados Unidos, a través de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). El contenido de este reporte/estudio/sitio web/video es responsabilidad de DAI y no necesariamente refleja el punto de vista de USAID o del gobierno de los Estados Unidos.

## Contenido

3. Metodología para la actualización del Protocolo de Servicio a La Ciudadanía.





Metodología  
para la actualización  
del **Protocolo  
de Servicio a  
La Ciudadanía.**





# Metodología para la actualización del Protocolo de Servicio a La Ciudadanía

Tenga en cuenta los siguientes pasos para la actualización del protocolo de servicio a la ciudadanía:



*Ilustración 1. Paso a paso para actualización del protocolo de servicio - Fuente: elaboración propia*

## La actualización del protocolo de atención a la ciudadanía se debe realizar según se identifique la necesidad y/o algunas de estas condiciones:

1. Se implemente o se suprima un canal de atención a la ciudadanía.
2. Se generen actualizaciones a nivel normativo y de política pública en materia de servicio a la ciudadanía y/o de relacionamiento con la ciudadanía.
3. Los resultados de la caracterización de usuarios y/o grupos de valor muestren cambios en las preferencias y expectativas de la ciudadanía y/o grupos valor.

Por otro lado, la actualización del protocolo de atención a la ciudadanía debe ser liderada por la División de Relacionamiento con la Ciudadanía, así mismo los contenidos puede ser construidos con la participación de otras oficinas que atiendan ciudadanía y que tengan conocimientos técnicos y específicos en diferentes temas como accesibilidad, atención a niños, niñas y adolescentes, personas mayores, víctimas del conflicto etc.

Es fundamental contar con el apoyo de la oficina de prensa o quien haga sus veces para la revisión, diseño, y publicación del documento.

Así mismo si se identifica la necesidad de actualización del protocolo de atención a la ciudadanía esta acción se debe incluir en la planeación estratégica anual con el fin de asignarle los recursos necesarios (humanos, técnicos, financieros, operativos etc.) así como poder hacer el seguimiento respectivo desde la planeación y el control interno.



### 1. Identifique buenas prácticas en relación con protocolo de atención de otras entidades públicas

Tener en cuenta buenas prácticas permite replicar aquellas experiencias novedosas y/o innovadoras que agreguen valor al contenido del protocolo. Una vez se identifiquen esas buenas prácticas se puede realizar un análisis comparativo y una revisión de los contenidos que se podrían actualizar.



### 2. Valide o revise lineamientos que hayan expedido entidades líderes de política o cambios normativos.

El Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP como líder de implementación y seguimiento de la política de servicio a la ciudadanía permanentemente actualiza lineamientos, guías, protocolos, estándares en materia de servicio a la ciudadanía y otras políticas de relacionamiento con el ciudadano. En el siguiente link podrá acceder a información actualizada y herramientas <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/guest/participacion-transparencia-y-servicio-al-ciudadano/enlaces-de-interes>

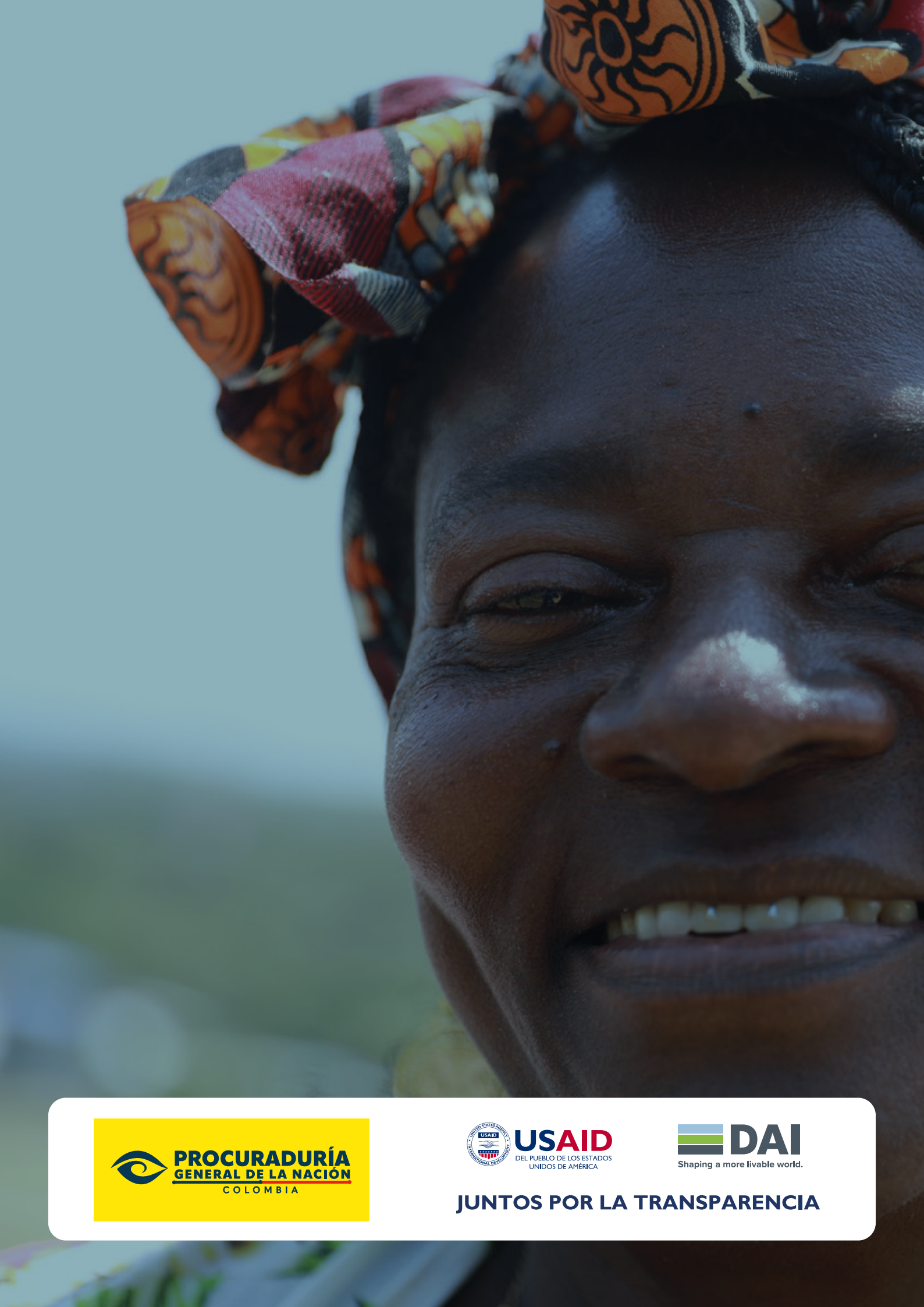




### **3. Difusión del protocolo y capacitación a los servidores públicos.**

Una vez se haya hecho la actualización del protocolo de atención este deberá ser socializado a toda la entidad a través de los canales de comunicación interna que existan para tal fin, así mismo se debe incluir dentro de las actividades de inducción y reinducción, así como generar espacios de capacitación cuyo alcance no se limite únicamente a los colaboradores(as) que se atienden ciudadanía, sino que se haga extensivo a toda la entidad.

También se podrán utilizar otras formas de socialización y apropiación como piezas comunicativas, infografías que contengan tips sobre los contenidos del protocolo de atención, desarrollar talleres prácticos a partir de la gamificación (uso de juegos), juego de roles, casos de estudio etc.



**USAID**  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA



**DAI**

Shaping a more livable world.

**JUNTOS POR LA TRANSPARENCIA**