



Instructivo

Evaluación de servidores que brindan respuesta a PQRSD y servicio al ciudadano



Unidad de Proyección Normativa
y Estudios de Regulación
Financiera - **URF**

Contenido

1.	Objetivo	2
2.	Alcance	2
3.	Productos esperados	2
4.	Condiciones especiales del instructivo	2
5.	Términos y definiciones	3
6.	Metodología de evaluación de los servidores que prestan servicio directo al ciudadano y servidores que brindan respuesta a PQRSD	4
6.1.	Evaluación de servidores que prestan directamente el servicio al ciudadano	4
6.1.1.	Aplicación de prueba escrita de conocimientos	4
6.1.2.	Evaluación mediante el método de ciudadano incógnito	5
6.2.	Evaluación de servidores que brindan respuestas a PQRSD	6
6.3.	Rangos de calificación	6
7.	Conclusiones y recomendaciones.....	7
8.	Socialización y plan de mejoramiento	7
9.	Documento referente.....	7
10.	Datos de elaboración y control de cambios	8

1. Objetivo

Establecer la metodología para la evaluación de la gestión y los conocimientos de los servidores que prestan el servicio al ciudadano en la URF y de los servidores que responden PQRSD, mediante la presentación de los pasos ordenados requeridos para llevar a cabo una evaluación integral. Lo anterior para fortalecer el servicio prestado a los grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general, en el marco del mejoramiento continuo.

2. Alcance

Inicia con el alistamiento de los recursos necesarios para la evaluación por parte del proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor y finaliza con el fortalecimiento del informe final de acceso a información, quejas y reclamos.

Comprende el uso del método de ciudadano incógnito, la aplicación de la prueba de conocimientos a los servidores encargados de la atención al ciudadano y la evaluación de los servidores que brindan respuesta a las PQRSD que se radican en la URF.

3. Productos esperados

Se espera obtener el siguiente producto con la aplicación adecuada de los lineamientos descritos en el instructivo:

- Informe de acceso a información, quejas y reclamos con los resultados de la evaluación de los servidores que prestan directamente el servicio al ciudadano y los que brindan respuestas a PQRSD.

4. Condiciones especiales del instructivo

- El proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor deberá prever los recursos metodológicos necesarios para realizar la evaluación.
- Los evaluadores serán los líderes de los procesos de gestión de la información y direccionamiento y planeación, a partir de las condiciones establecidas en el presente instructivo.
- Los evaluadores deben conocer la misionalidad y las funciones de la Unidad, así como el protocolo de servicio al ciudadano y los productos generados por la Unidad o en su defecto indagar previo al inicio del ejercicio de evaluación.

- Las evaluaciones podrán realizarse de manera presencial o virtual, de acuerdo con la disponibilidad de tiempo y el canal a evaluar.
- La evaluación se realiza de manera semestral y los resultados se reportan en el informe final de atención al ciudadano, para la socialización en el comité institucional de coordinación de control interno.

5. Términos y definiciones

- **Canales de atención:** medios o mecanismos de comunicación establecidos por la URF, a través de los cuales los grupos de valor y otras partes interesadas, pueden solicitar información o interponer PQRSD sobre temas de competencia de la entidad.
- **Efectividad:** medición del impacto obtenido con el cumplimiento de los objetivos propuestos; se relaciona con la satisfacción esperada en relación con el producto y/o servicio entregado.
- **Eficacia:** capacidad para lograr las metas propuestas.
- **Eficiencia:** relación entre los recursos utilizados y los logros conseguidos.
- **Grupos de valor:** grupos sobre los que recae la oferta institucional.
- **Lenguaje claro:** es Uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que debe transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus programas, trámites y servicios.
- **Método ciudadano incógnito:** técnica que será utilizada por los servidores del proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor, para realizar el monitoreo y seguimiento de la atención del servicio brindado en los distintos canales de atención. Consiste en interactuar mediante los canales de atención y actuar como ciudadanos comunes que elevan solicitudes a la Entidad.
- **Nivel de satisfacción:** medida relacionada con el grado de expectativa de los ciudadanos, en el desarrollo de las actividades, procesos o prestación de servicios en cuanto a su calidad y pertinencia.

- **Partes interesadas:** individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de la Unidad.
- **PQRSD:** peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias.
- **Servidores encargados de la atención a la ciudadanía:** personas responsables de aspectos relacionados con la atención al ciudadano, mediante los diferentes canales de atención habilitados por la URF. La función principal de estos servidores es recibir, analizar y direccionar las inquietudes, comentarios y solicitudes de los ciudadanos, para brindar respuesta oportuna y en lenguaje claro.
- **Servidores que brindan respuesta a PQRSD:** servidores que son asignados por la Unidad para brindar respuesta a las PQRSD radicadas mediante los diferentes canales de atención.

6. Metodología de evaluación de los servidores que prestan servicio directo al ciudadano y servidores que brindan respuesta a PQRSD

La metodología de evaluación de los servidores se compone de dos partes:

- Evaluación de servidores que prestan directamente el servicio al ciudadano.
- Evaluación de los servidores que brindan respuesta a PQRSD.

Estas dos partes constituyen una estructura de evaluación que se articula y complementa para retroalimentar el servicio al ciudadano y brindan herramientas para la elaboración de los planes de acción y los planes de mejoramiento.

6.1. Evaluación de servidores que prestan directamente el servicio al ciudadano

La evaluación de los servidores que prestan directamente el servicio al ciudadano se divide en dos perspectivas:

6.1.1. Aplicación de prueba escrita de conocimientos

Esta perspectiva tiene un peso porcentual del 40% sobre el total de la evaluación; la aplicación de la prueba escrita pretende medir las competencias, habilidades y

actitudes de los servidores que prestan el servicio al ciudadano en la entidad, en relación con los lineamientos establecidos y socializados previamente por medio de los protocolos y procedimientos de atención al ciudadano, así como lo dispuesto en la estrategia de lenguaje claro y los criterios de calidad y oportunidad en las respuestas a los requerimientos de los ciudadanos. Los criterios de evaluación de servidores que prestan directamente el servicio al ciudadano se basan en los lineamientos establecidos en los protocolos y procedimientos de atención al ciudadano:

- Apropiación protocolos y procedimientos de atención por parte de los servidores.
- Conocimientos de atención a ciudadanos en condición de discapacidad.
- Conocimientos de atención telefónica.
- Conocimientos de atención por chat.
- Conocimientos de atención presencial.
- Conocimientos sobre la entidad.
- Conocimientos sobre lenguaje claro.
- Apropiación del procedimiento de atención a PQRSD

La evaluación se realizará de manera presencial, con el acompañamiento del equipo evaluador y las herramientas tecnológicas que se definan; los resultados se deben registrar en el formato evaluación de servidores que prestan atención directa al ciudadano.

6.1.2. Evaluación mediante el método de ciudadano incógnito

Esta perspectiva tiene un peso porcentual del 60% sobre el total de la evaluación; el método de ciudadano incógnito consiste en que un servidor del equipo evaluador actúe como un ciudadano común que accede a los canales de atención a consultar información sobre los servicios que presta la Unidad. El evaluador debe diligenciar el formato de evaluación sobre los resultados de la interacción basándose en su experiencia. El propósito del método es identificar los aspectos positivos y por mejorar, que inciden de manera significativa en la prestación del servicio a la ciudadanía. Los criterios de evaluación que se despliegan en el formato evaluación de servidores que prestan atención directa al ciudadano:

Criterios de valoración	Porcentaje de valoración
Lenguaje claro	25%
Amabilidad	25%
Calidad en la respuesta	25%
Oportunidad	25%

Tabla 1. Criterios de evaluación método ciudadano incógnito.

6.2. Evaluación de servidores que brindan respuestas a PQRSD

La evaluación de los servidores que brindan respuestas a PQRSD se realiza mediante la suma del número de PQRSD radicadas en la Unidad durante el semestre y la selección de los cinco (5) servidores que brindaron el mayor número de respuesta durante ese periodo de tiempo. Sobre este resultado, se seleccionan cinco de las respuestas proyectadas por cada servidor para evaluar la aplicación de los criterios definidos.

Los criterios de evaluación de los servidores que responden PQRSD se fundamentan en el lenguaje y en la oportunidad. Los resultados deberán presentarse en el formato de evaluación de servidores que brindan respuesta a PQRSD.

Criterios de valoración	Porcentaje de valoración
Lenguaje claro	50%
Oportunidad	50%

Tabla 2. Criterios de evaluación para servidores que brindan respuesta a PQRSD

6.3. Rangos de calificación

Los resultados se clasifican los siguientes niveles:

Nivel	Puntaje
Sobresaliente	Mayor o igual a 90 puntos
Satisfactorio	Mayor a 60 y menor a 90 puntos
No satisfactorio	Menor o igual a 60 puntos

Tabla 3. Escala calificación formato de consolidación de evaluaciones

7. Conclusiones y recomendaciones

Las conclusiones y recomendaciones deben ser socializadas y tenidas en cuenta para la elaboración del plan de acción y los planes de mejoramiento, como se presenta en el siguiente apartado.

8. Socialización y plan de mejoramiento

El proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor debe consolidar los resultados de la evaluación de los servidores que prestan servicio al ciudadano directamente y de los servidores que brindan respuestas a PQRSD. Además, debe socializar los resultados de la evaluación con la subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional y los evaluados, mediante el informe final de atención al ciudadano de la vigencia.

Además, el líder del proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor deberá presentar una propuesta de mejora a la subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional con el respectivo plan de trabajo en el que se evidencien las actividades a realizar para el mejoramiento del servicio. Estas actividades deben estar alineadas con los resultados de las auditorías del proceso de control y evaluación y con los resultados de la medición del Formulario Único de Reporte de Avances a la Gestión – FURAG.

El proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor debe gestionar las capacitaciones requeridas con el proceso de gestión humana, con el fin de desarrollar y actualizar las competencias de los servidores que prestan directamente el servicio al ciudadano y así reforzar los temas en los que se presentaron hallazgos en la evaluación realizada.

9. Documento referente

Tipo	Nombre
Protocolo	Protocolo de servicio al ciudadano

10. Datos de elaboración y control de cambios

Control de cambios			
Fecha	Versión	Cód. Solicitud	Descripción del cambio
2023-05-18	2	URF_TS_0255	Elaboración del documento.

Elaboración, revisión y aprobación	
Elaboración	
Nombre:	Juan Stiven Rios Andrade
Cargo:	Profesional especializado
Revisión	
Nombre:	Daissy Tatiana Santos Yate
Cargo:	Profesional especializado
Aprobación	
Nombre:	Ivonne Edith Gallardo Gómez
Cargo:	Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional