



Instructivo

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



URF

Unidad de Proyección Normativa
y Estudios de Regulación Financiera

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
6.4.	Consolidación de resultados	7
7.	Conclusiones y recomendaciones	7
8.	Documento referente	7
9.	Datos de elaboración y control de cambios	7

1. Objetivo

Orientar la evaluación de los servidores encargados del servicio al ciudadano en la URF y de los que responden PQRS, mediante la definición de insumos, condiciones especiales y pasos requeridos para llevar a cabo una evaluación integral, para fortalecer el servicio prestado a los grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía.

2. Alcance

Inicia con el alistamiento de los insumos necesarios para la evaluación por parte del proceso de Relación con la ciudadanía y grupos de valor, comprende la implementación 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 PQRS que se radican en la URF, el fortalecimiento del informe final sobre acceso a información, quejas y reclamos y finaliza con la retroalimentación de los servidores evaluados.

3. Productos esperados

Se espera obtener los siguientes productos con la aplicación adecuada de los lineamientos descritos en el instructivo:

- Informe sobre acceso a información, quejas y reclamos, incluidos los resultados de la evaluación de los servidores que prestan directamente el servicio al ciudadano y los que brindan respuestas a PQRS.
- Formato de consolidación de resultados de la evaluación.
- Espacios de retroalimentación.

4. Condiciones especiales del instructivo

- El proceso de Relación con la ciudadanía y grupos de valor debe prever los recursos metodológicos necesarios para realizar la evaluación.
- La evaluación está a cargo de un equipo evaluador que puede estar compuesto por integrantes de uno o varios procesos institucionales, el cual actuará de conformidad con las condiciones establecidas en el presente instructivo.
- Los evaluadores deben conocer la misión, funciones y productos de la Unidad, así como el protocolo de servicio al ciudadano, o informarse antes de iniciar la 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 sobre acceso a información, quejas y reclamos, para su socialización en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y para la retroalimentación a los servidores evaluados.

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 PQRS 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:** personas naturales o jurídicas a quienes van dirigidos los resultados de la gestión misional de la URF.
- **Lenguaje claro:** uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos, para lo cual 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 Unidad.
- **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.
- **PQRS**: 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 PQRS:** servidores que son asignados por la Unidad para brindar respuesta a las PQRS 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 PQRS

La metodología de evaluación de los servidores se compone de dos partes. Ambas partes forman una estructura de evaluación que complementa el servicio al ciudadano y facilita la elaboración de planes de acción y mejoramiento. Esta evaluación debe realizarse por medio de los formatos definidos para tal efecto:

- Formato evaluación servidores que brindan atención directa al ciudadano
- Formato de evaluación de servidores que responden PQRS
- Formato de consolidación de resultados de evaluación

A continuación, se desarrollan las dos partes de la evaluación.

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 equivale al 40% del puntaje total de la evaluación. La prueba escrita busca medir el servicio de quienes brindan atención al ciudadano en la

Entidad, según los lineamientos definidos y comunicados mediante protocolos y procedimientos de atención, así como de acuerdo con los lineamientos definidos por la estrategia de lenguaje claro y los criterios de calidad y oportunidad en las respuestas a las solicitudes ciudadanas.

La evaluación de los servidores que atienden directamente a la ciudadanía se fundamenta en los siguientes criterios:

- Apropiación de los protocolos y procedimientos de atención al ciudadano.
- Conocimientos de atención a ciudadanos en condición de discapacidad.
- Conocimientos de atención telefónica.
- Conocimientos de atención por chat.
- Conocimientos de atención presencial.
- Conocimientos generales sobre la Entidad.
- Conocimientos sobre lenguaje claro.

La evaluación de conocimientos se realiza 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 representa el **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. Una vez realizada la interacción, el evaluador debe diligenciar el formato de evaluación sobre los resultados de la interacción basándose en su experiencia.

El objetivo del método de ciudadano incógnito es identificar los aspectos positivos y por mejorar, que inciden de manera significativa en la prestación del servicio a la ciudadanía. A continuación, se presentan 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	20%
• Amabilidad	20%
• Calidad en la respuesta	20%
• Oportunidad	20%
• Gestión de procedimientos	20%

Tabla 1. Criterios de evaluación método ciudadano incógnito.

6.2. Evaluación de servidores que brindan respuestas a PQRS

La evaluación de los servidores que brindan respuestas a PQRS se realiza mediante la suma del número de PQRS radicadas en la Unidad durante el semestre y la selección de los tres (3) servidores que brindaron el mayor número de respuesta durante ese periodo. Sobre este resultado se seleccionan cuatro (4) de las respuestas proyectadas por cada servidor para evaluar la aplicación de los criterios definidos.

Cada semestre se deben evaluar diferentes servidores para asegurar objetividad, evitar repetir evaluaciones a las mismas personas y ampliar la cobertura. Así, se fomenta una cultura de mejora continua entre todos los servidores que gestionan PQRS. En caso de que se repitan servidores con alto número de respuestas, se debe seleccionar a los siguientes en lista.

Los criterios de evaluación de los servidores que responden PQRS se fundamentan en el lenguaje claro, la oportunidad, los aspectos de forma y en la respuesta de fondo brindada a los solicitantes. Los resultados deberán presentarse en el formato de evaluación de servidores que brindan respuesta a PQRS.

Criterios de valoración	Porcentaje de valoración
Lenguaje claro	25%
Oportunidad	25%
Aspectos de forma	25%
Respuesta de fondo	25%

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

6.3. Rangos de calificación

Los resultados se clasifican en 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

6.4. Consolidación de resultados

El proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor debe consolidar los resultados de las evaluaciones. Una vez organizada la información, los resultados deben socializarse con la Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional y los evaluados, mediante el formato consolidado de resultados de evaluación.

Además, el líder del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor debe presentar una propuesta de mejora al Subdirector (a) Jurídico (a) 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.

La socialización de resultados debe servir como insumo para los planes de mejoramiento. También es necesario coordinar con el proceso de Gestión Humana las capacitaciones necesarias para fortalecer las competencias de los servidores evaluados y reforzar los aspectos en los que se identificaron hallazgos durante la evaluación.

7. Conclusiones y recomendaciones

Las conclusiones y recomendaciones deben socializarse con los evaluados y contemplarse para la elaboración del plan de acción y los planes de mejoramiento.

8. Documento referente

Tipo	Nombre
Protocolo	Protocolo de servicio al ciudadano

9. Datos de elaboración y control de cambios

Control de cambios			
Fecha	Versión	Cód. Solicitud	Descripción del cambio
2023-05-18	1	URF_TS_0255	Elaboración del documento.
2026-06-05	2	TS-1217	Actualización general del documento. Se realizan ajustes en la metodología para incluir criterios adicionales de evaluación y reducir la carga operativa en la ejecución de esta. Además, se realizan ajustes de redacción.

Elaboración, revisión y aprobación	
Elaboración	
Nombre:	Katherine Salazar Vanegas
Cargo:	Profesional universitario
Nombre:	Juan Stiven Rios Andrade
Cargo:	Asesor
Revisión	
Nombre:	Juan Stiven Rios Andrade
Cargo:	Asesor
Nombre:	Daissy Tatiana Santos Yatte
Cargo:	Asesora
Aprobación	
Nombre:	Paola Patricia Angulo Rodríguez
Cargo:	Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional