

Ministerio de Vivienda,
Ciudad y Territorio

Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano

Grupo de Atención al Usuario y Archivo
2024

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) en aras del acatamiento del Artículo 2º de La Constitución Política de Colombia (CPC): *"Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo"*, implementa el Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano, dirigido a los servidores públicos y colaboradores que en cumplimiento de sus deberes y responsabilidades asignadas atienden usuarios, para prestar un servicio de calidad, eficiente y eficaz.

La finalidad del protocolo es que sea una herramienta que permita mejorar la calidad en la prestación del servicio a los Ciudadanos que realicen alguna gestión a través de los canales oficiales de atención, que tiene dispuesto el Ministerio para tal fin.

MISIÓN

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio define e implementa la política pública a través de programas y proyectos que articulen el acceso al agua, saneamiento básico, ordenamiento territorial, desarrollo urbano, gestión integral del recurso hídrico, soluciones de vivienda y la sostenibilidad, adaptados a las necesidades de los territorios para mejorar la calidad de vida de la población.

VISIÓN

En el año 2030, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio habrá fortalecido la política de hábitat integral que permita el ordenamiento territorial alrededor del agua, ampliar la cobertura de acceso a los servicios públicos de agua y saneamiento básico y la gestión integral de los residuos sólidos, así como el acceso a soluciones de vivienda mejorando la calidad de vida de la población, atendiendo de esta forma las necesidades de los territorios y fortaleciendo las capacidades institucionales de los mismos.

OBJETIVO DEL MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

Lograr, en el marco de la ley y sus competencias, formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública, planes y proyectos en materia del desarrollo territorial y urbano planificado del país, la consolidación del sistema de ciudades, con patrones de uso eficiente y sostenible del suelo, teniendo en cuenta las condiciones de acceso y financiación de vivienda, y de prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Todos los Ciudadanos que se acercan al MVCT, son atendidos teniendo en cuenta el protocolo general de atención, sin distinción de género, raza, condición de vulnerabilidad, como establece el Decreto 019 de 2012; procurando brindar el mejor servicio posible.

Con el fin de garantizar los derechos constitucionales, el MVCT establece en la Carta de Trato Digno al Ciudadano los derechos y deberes de la ciudadanía en su relación con las autoridades.

Derechos del ciudadano

- Ser tratado con respeto a la dignidad humana.
- Obtener información y orientación sobre temas de competencia del MVCT.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF a través de los canales disponibles.
- Conocer el estado de sus trámites y obtener copias a su costo.
- Exigir la responsabilidad de servidores públicos y particulares que cumplan funciones administrativas.
- Recibir respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos.

Deberes del ciudadano

- Cumplir la Constitución y leyes.
- Tratar con respeto a los colaboradores del Ministerio.
- Cumplir requisitos para acceder a servicios y trámites del Ministerio.
- Proporcionar información suficiente para la solicitud.
- Respetar la prioridad para personas con discapacidad, menores, gestantes y adultos mayores.

CONSIDERACIONES GENERALES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Independiente del canal de atención en el que se establezca comunicación con un ciudadano es importante tener en cuenta:

- **Uso de un lenguaje respetuoso, claro y sencillo:** evitar al máximo la utilización de lenguajes técnicos y/o términos legales si no se requieren, dar información de soporte, con prioridad a la información explícita, acorde con la política de calidad del MVCT, asegurando una comunicación efectiva que permita a la ciudadanía ejercer sus derechos y cumplir sus deberes, estructurar la información de forma lógica y organizada, incluir ejemplos y analogías para ilustrar la información, ser objetivo, evitar ambigüedades y generalizaciones. En caso de información escrita, adicionalmente a lo anterior, utilizar encabezados, párrafos cortos y viñetas, redactar con frases simples y claras.
- **Cordialidad en la comunicación:** llamar al ciudadano por su nombre anteponiendo "Señor" o "Señora", utilizar frases de cortesía "con mucho gusto", "como puedo ayudarle", "para mí es un placer servirle", durante todo el tiempo de contacto con el Ciudadano deben mantenerse una actitud amable y de servicio.
- **Retroalimentar el comportamiento del ciudadano:** ofrecer al ciudadano un acompañamiento y apoyarse en ayudas como volantes informativos, impresiones del sistema, etc., ante las dudas e inquietudes por él presentadas.
- **Divulgar el uso de los canales de atención existentes:** es importante incentivar al Ciudadano al uso de los puntos de contacto ya sea presencial, formulario virtual PQRSDF, Portal Web, correo electrónico, etc., informándole los beneficios y comodidad que presenta su utilización.
- **Actualización de la información:** permanentemente se debe validar y actualizar la información que se suministra al Ciudadano, que permita garantizar que la misma es fidedigna con la Oferta Institucional y es igual en todos y cada uno de los canales de atención.

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor.

Estos son los valores para tener en cuenta en el marco de la atención al usuario:

- **Honestidad:**
Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia, rectitud y siempre favoreciendo el interés general.

- **Respeto:**
Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:**
Ser consciente de la importancia del rol como servidor público y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se tiene relación en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:**
Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas, de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos de Estado.
- **Justicia:**
Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Pertenencia:**
Considerar como propios e importantes los éxitos y las adversidades de los procesos institucionales, como un compromiso personal de satisfacción y mejora continua.
- **Solidaridad:**
Trabajar en equipo en un ambiente de respeto y colaboración. Condición del servidor público con la ciudadanía y los compañeros de su entidad para manifestar sociabilidad y cooperación.

ACCESIBILIDAD

Este principio del servicio al ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – MVCT abarca todos los canales de atención; por ello, resulta esencial profundizar en la normatividad, el concepto, la aplicación y las medidas para garantizar la accesibilidad a la información de la Entidad a través de los distintos canales de atención ciudadana. El MVCT propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.

Conceptos clave

Accesibilidad: son las condiciones y medidas necesarias para que instalaciones y canales de atención adapten el entorno, productos y servicios, asegurando el acceso equitativo de todas las personas incluidas las personas con necesidades especiales.

Es fundamental identificar los tipos de barreras descritos en la Ley 1618 de 2013, Artículos 5 y 8; Ley 1287 de 2009 y Artículo 9 de la Ley 1346 de 2009, que limitan el acceso ciudadano a los servicios de la Entidad, impidiendo una atención igualitaria y de excelencia.

- **Barreras:** cualquier obstáculo que restringe el ejercicio efectivo de los derechos de personas en condición de discapacidad y/o con necesidades especiales

Existen las siguientes:

- **Barreras actitudinales:** conductas, palabras, frases, estigmas y preconcepciones que dificultan el acceso equitativo de las personas a espacios, servicios y posibilidades de la sociedad.
- **Barreras comunicativas:** obstáculos que dificultan el acceso a la información, la consulta, el conocimiento y el desarrollo del proceso comunicativo en igualdad de condiciones. Leyes 2049 de 2020 y 2090 de 2021.
- **Barreras físicas:** obstáculos tangibles que impiden el acceso y uso de espacios, objetos y servicios públicos y privados en condiciones de igualdad.

Accesibilidad en espacios físicos

En consonancia con la normatividad colombiana en atención ciudadana y accesibilidad. En el MVCT Se realizan las siguientes acciones para garantizar accesibilidad:

- Se brinda la atención e información accesible a las personas en condición de discapacidad y/o con necesidades especiales
- Se cuenta con un baño exclusivo para uso de los ciudadanos
- Se valida que no haya obstáculos en áreas de circulación (puertas semiabiertas, objetos en el suelo, cables y materas mal ubicadas)
- Se Implementó un sistema de señalización que incluye lenguaje braille. La señalización es sencilla y visible, orientando sobre áreas de atención, servicios y medidas de seguridad.
- Se cuenta con un área de espera amplia, adecuada para personas que usan accesorios de movilidad.
- Se permite el ingreso de perros guías, especialmente para personas ciegas y sordociegas, así como de familiares o cuidadores.

Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web y contenidos digitales

De acuerdo con la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015, el MVCT en su página web considera los siguientes aspectos:

- Verificar que la información esté en lenguaje sencillo, útil y comprensible, con actualizaciones constantes.

- Evitar tecnicismos y siglas sin definir, teniendo en cuenta el protocolo general de atención

ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Saludo:

Indispensable acompañarlo con una actitud de servicio: "Buenos Días/Buenas tardes, bienvenido al Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, mi nombre es... ¿en qué puedo servirle?".

Registro atención

Preguntar al ciudadano su nombre, llevar la información del servicio o trámite requerido, registrar y caracterizar en el sistema la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y/o felicitación -PQRSDF.

Espera

Durante este lapso, es importante hacer intervenciones e indicarle al ciudadano el motivo de la espera, dar un "*Gracias por su espera*", mientras se da una solución.

Respuesta

Se comunica al Ciudadano de forma clara y oportuna el resultado de su PQRSDF. Si no es posible dar solución Inmediata, indicarle el paso a seguir.

Despedida

Reviste de igual importancia que el saludo: ¿puedo servirle en algo más, llamando al ciudadano por su nombre?, Asegurándose haber atendido su solicitud y por último manifestarle que: "**le recordamos que todos los trámites ante el Ministerio de Vivienda son completamente gratuitos, por lo tanto, NO es necesario recurrir a intermediarios**".

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL

Este canal permite la interacción directa entre ciudadanos y servidores para trámites, solicitudes de información, orientación o asistencia. El MVCT atiende las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones - PQRSDF en la Sede de Servicio al Ciudadano, Calle 17 # 9-36, piso 3, Bogotá, D.C. Código

Postal: 110321. Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., jornada continua.

Lugar de trabajo:

- Cumplir estrictamente con el horario de atención, presentarse en el sitio de servicio al ciudadano de 15 a 20 minutos antes de la apertura a la atención, para preparar los elementos y herramientas necesarias en la atención, manteniendo el escritorio en perfecto orden y aseo.
- Permanecer en el puesto de trabajo para dedicar atención exclusiva a las personas que requieran del servicio.
- Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del Ciudadano.
- No se deben tener elementos distractores tales como revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No usar aparatos electrónicos de uso personal.
- No se deben consumir, ni mantener a la vista de los Ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben organizarse y guardarse, dejando solo una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- La papelería de basura no debe estar a la vista del ciudadano, ni desbordada.
- Los implementos necesarios para el desarrollo de las actividades propias deben ser revisadas diariamente antes de iniciar labores y contar con el soporte o cargue oportuno. (Equipo de cómputo, formatos, esfero, hojas, formularios, etc.).

Consideraciones previas a la prestación del servicio

- Mantener una presentación personal que inspire tranquilidad al Ciudadano, respetando y conservando la imagen institucional.
- Usar siempre, sin excepción, el carné de identificación como servidor público o contratista de la entidad.

Consideraciones durante la prestación del servicio

- Hablar en un tono moderado y audible, vocalizar correctamente, mantener contacto visual con el ciudadano mientras se le atiende y sonreír ocasionalmente.
- Establecer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque, expresar amabilidad, sonreír y saludar de forma personalizada, teniendo en cuenta protocolo general de la atención: *Saludo, Registro y procesamiento de la solicitud, Espera, Respuesta y Despedida.*

- Al revisar la documentación que el ciudadano presenta para su trámite, retroalimente al ciudadano respecto a la información proporcionada, asegurándose de que quede satisfecho con la atención y finalice con la pregunta: "¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar?"
- Al despedirse del Ciudadano si no requiere más información, mida el nivel de satisfacción y evalúe la percepción del Ciudadano en cuanto a la prestación del servicio, por medio de la encuesta que se tiene por parte del Ministerio para tal fin.
- Invite al Ciudadano a visitar nuestra página web para información adicional, si así lo desea."

ANFITRIÓN

- Es la primera persona que recibe al Ciudadano, ofreciendo el saludo inicial de acuerdo con el protocolo general de la atención.
- Realiza una interpretación preliminar, teniendo en cuenta las peticiones del ciudadano y redirecciona al mismo, en caso de que el trámite solicitado, pueda ser resuelto mediante alguno de los canales de atención que presta EL MVCT. En caso de que la petición no pueda ser tramitada y que no sea competencia directa o indirecta del MVCT, el anfitrión debe explicar muy amablemente al ciudadano que no es competencia de la entidad. Orienta al Ciudadano sobre la ubicación del generador de turnos o la ventanilla correspondiente

GUARDAS DE SEGURIDAD

- Establece contacto visual con el Ciudadano desde el momento en que se acerca a la atención, debe ser amable y ofrecer el saludo de acuerdo con el protocolo general de la atención.
- Informa al Ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la revisión de maletines, paquetes u otros objetos personales, aclarando que esta medida garantiza su seguridad y la de los demás presentes en el Ministerio.
- Indica al Ciudadano el lugar donde será atendido.

PARTICIPACIÓN EVENTOS INSTITUCIONALES E INTERINSTITUCIONALES

Como parte del canal presencial, el MVCT participa en eventos institucionales e interinstitucionales de servicio al ciudadano en diferentes ciudades del País, con el objetivo de dar a conocer nuestro portafolio de servicios.

Para estos eventos se debe tener en cuenta como mínimo las siguientes consideraciones:

Para la atención:

- Llegar al lugar del festival mínimo 30 minutos antes para realizar un ejercicio de avanzada, recibir el stand asignado y organizar el material promocional que comunique los trámites y servicios de la entidad.
- Asegurar la presencia de elementos como los distintivos institucionales, imagen corporativa y prendas institucionales autorizadas, así como los elementos necesarios para una óptima atención de los ciudadanos.
- Hacer entrega a los ciudadanos de los elementos de promoción y de información institucionales
- Recibir a los ciudadanos siguiendo el protocolo general de atención presencial

Tener presente las consideraciones previas a la atención

- Mantener una buena presentación personal, acorde al rol que se desempeña en el Ministerio, influye en la percepción de la ciudadanía hacia los servidores públicos y los contratistas, por ello, es importante mantenerla de forma apropiada, conservando adecuadamente la imagen institucional que inspire confianza y tranquilidad al Ciudadano.
- Usar siempre sin excepción el carné del MVCT

ATENCIÓN PREFERENCIAL

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – MVCT, realiza atención preferencial, garantizando el derecho de acceso y atención a todos los grupos poblacionales previstos en la ley, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

Así mismo, desde el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio se brinda una atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública. **Artículo 13 Decreto 19 de 2012** -*Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.*

ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICA

Permite la interacción verbal entre la entidad y la ciudadanía a través de la línea de atención del Ministerio PBX: (601)9142174

Recomendaciones generales

- Antes de iniciar la atención verifique que todos los elementos necesarios para la atención se encuentran funcionando, al igual revise si hay novedades o cambios en el servicio
- Contestar la llamada en un máximo de tres (3) timbres.
- Mantener el micrófono frente a la boca, a una distancia aproximada de 3 cm.
- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces o chicles.
- Saludar al Ciudadano teniendo en cuenta el protocolo general de la atención
- Conocer y saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un listado actualizado de teléfonos y/o extensiones de las dependencias y personas responsables de diferentes trámites y servicios, para contactar rápidamente al encargado del proceso.
- Mantener a la mano un listado de las sedes de la entidad

Para tener en cuenta en la Atención Telefónica:

- **Saludo cordial:** Seguir protocolo general de la atención
- **Atención al requerimiento:** Escuchar atentamente y comprender la solicitud o petición del ciudadano.
- **Colocación en espera:** Decir amablemente: "Permítame un momento mientras verifico en el sistema el estado actual. La línea quedará en espera un instante; no me cuelgue, por favor."
- **Retoma de llamada:** No dejar al ciudadano esperando por más de 30 segundos; retomar la llamada en intervalos de 30 segundos, disculparse por la demora y asegurarle que se está haciendo todo lo posible por resolver su solicitud.
- **Claridad y articulación:** Hablar con nitidez y buena articulación para asegurar que el ciudadano comprende el mensaje.
- **Resolución del requerimiento:** Proporcionar la información necesaria y posible. Si el requerimiento no se soluciona completamente, informar al ciudadano de los pasos a seguir.
- **Evitar distracciones:** No hablar con terceros mientras se atiende la llamada.
- **Despedida:** Reviste de igual importancia que el saludo: ¿puedo servirle en algo más, llamando al ciudadano por su nombre?, Asegurándose haber atendido su solicitud y por último manifestarle que: "**le recordamos que el trámite de solicitud de subsidio familiar de vivienda es completamente gratuito, por lo tanto, NO es necesario recurrir a intermediarios**". Gracias por comunicarse con el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio.

- **Seguimiento:** Realizar seguimiento de la información suministrada hasta que se le dé respuesta completa al ciudadano.

Situaciones especiales de atención telefónica

¿Cómo pedirle al ciudadano que espere?

- Solicitar autorización al ciudadano para ponerlo en espera.
- Explicar el motivo por el cual debe esperar.
- Estimar y comunicar el tiempo aproximado de espera.
- Al retomar la llamada, agradecer al ciudadano por su paciencia.

¿Cómo transferir una llamada?

- Explicar al ciudadano por qué se va a transferir la llamada y con quién se le conectará.
- Asegurarse de que alguien reciba la llamada antes de transferirla.
- Informar a la persona que recibe la llamada sobre el motivo de la llamada y el nombre del ciudadano que está en línea.

¿Cómo tomar un mensaje?

- Confirmar si la persona solicitada está disponible antes de preguntar el nombre del ciudadano que llama.
- Si la persona no está disponible, explicar su ausencia de manera positiva y breve.
- Estimar y comunicar el tiempo aproximado de retorno de la persona solicitada.
- Ofrecer asistencia adicional.
- Si no puede atenderle, preguntar al ciudadano: "¿Desea dejarle un mensaje?"

ATENCIÓN CANAL ESCRITO

A continuación, se relaciona el contenido que se deberá suministrar al Ciudadano como mínimo en un documento impreso:

Contenido mínimo documentos impresos

- Ciudad, dirección, municipio y departamento
- Nombre y apellido del ciudadano
- Dirección completa
- Asunto
- Número de radicado
- Imagen institucional

- Dirección página web
- Teléfono de contacto
- Dirección sede principal
- Firma del Coordinador, director o jefe del área que emite la respuesta

Documentos Externos:

Incluir los contenidos mínimos establecidos en la tabla de canales impresos.

- Al responder a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones - PQRSDf, dar una respuesta completa y cumplir con los tiempos de respuesta estipulados en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016 para los derechos de petición verbales.
- Si la solicitud física no es competencia de la entidad, informar al peticionario sobre el traslado de la solicitud a la entidad correspondiente.
- En caso de no poder enviar la respuesta al solicitante (por falta de dirección, dirección ilegible, etc.), realizar una notificación por aviso según los procedimientos de la entidad y la Ley 1755 de 2015.
- Usar la fuente tipográfica establecida en el manual de imagen institucional de la entidad.

Radicación de Documentos en ventanilla presencial

- Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté funcionando correctamente, según el esquema de atención de la entidad.
- Contar con todos los elementos necesarios para la recepción y radicación de la correspondencia, y mantenerlos en buen estado de funcionamiento.
- Establecer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque, expresar amabilidad, sonreír y saludar de forma personalizada, teniendo en cuenta el protocolo general de la atención: *Saludo, Registro y procesamiento de la solicitud, Espera, Respuesta y Despedida*.
- Recibir los documentos que el ciudadano desea radicar; si el documento no es competencia de la entidad, informarle al ciudadano, si insiste, recibir el documento, redireccionarlo y trasladarlo mediante el gestor documental y brindar el número de radicación al ciudadano
- Abrir el sobre y verificar el contenido y anexos.
- Asignar un número de radicado único a cada documento, en orden de llegada o salida, asegurando que no haya números repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema la fecha y hora de recibo sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano sobre el proceso que sigue dentro de la entidad.

Nota: Para los asuntos que se radican en Control Interno Disciplinario éstos deben manejarse de manera restringida para conservar y respetar el debido proceso de los sujetos involucrados, de acuerdo con la Ley.

ATENCIÓN CANAL VIRTUAL

Las Tecnologías de Información y Comunicaciones -TICs- permiten al ciudadano acceder a información, realizar trámites, y presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSDF - a través de los canales oficiales del MVCT.

Portal Web

Se aplican criterios y guías de administración pública para publicaciones en la página web, considerando que con ello se facilita el acceso e interacción ciudadana mediante:

- Opción de búsqueda que permita hallar información de manera fácil, con criterios amplios y resultados variados.
- Acceso universal que garantice usabilidad para todas las personas, incluidas las personas con necesidades especiales.
- Presentación ágil e interactiva de la información.
- Opciones para que el ciudadano presente derechos de petición.
- Información sobre trámites en línea que evite visitas presenciales y mejore la eficiencia para la ciudadanía.

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, MVCT cuenta con la página web www.minvivienda.gov.co para facilitar el acceso a información institucional, convocatorias y programas de vivienda, agua y saneamiento, en un lenguaje claro e inclusivo.

Formulario virtual PQRSDF

En <https://minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>, se dispone el formulario de solicitudes para presentar observaciones, opiniones e inquietudes sobre cualquier trámite o servicio del Ministerio y dar seguimiento a las solicitudes.

Redes sociales

Medios usados para interacción con el usuario y posicionamiento institucional.
Cuenta oficial del MVCT: [@minvivienda](#)

Correo Electrónico

Nota: Aplicar la Ley 1581 de 2012 para la protección de datos personales.

El funcionario es responsable de su cuenta de correo y debe evitar el acceso de terceros.

- El correo debe incluir saludo, encabezado, contenido y despedida.
- Evitar errores ortográficos y gramaticales; usar un lenguaje claro y preciso.
- Verificar el mensaje antes de enviarlo, asegurando claridad y registro.
- Imprimir solo si es necesario para conservar una copia física.
- Responder desde el correo oficial de la entidad y analizar la competencia de la solicitud, remitiéndola si es necesario e informando al ciudadano.
- Usar siempre el campo "Asunto", ya que este influye en la lectura del mensaje.
- Enviar en texto plano, sin adornos, colores o estilos innecesarios.
- Evitar escribir en mayúsculas sostenidas, que se perciben como gritos; usar comillas, asteriscos o subrayado para enfatizar.
- Estructurar el mensaje en párrafos, con líneas en blanco para facilitar la lectura.
- Limitar las líneas a 80 caracteres y responder de forma clara a todas las preguntas del ciudadano.
- Adjuntar documentos solo si el destinatario puede visualizarlos y enviar copias en el campo CCO cuando es necesario compartir correos de terceros.
- Comenzar con "Según su solicitud de fecha..." y mantener un tono impersonal.
- Evitar reenviar cadenas o alertas de virus y prevenir el envío de archivos pesados.
- Usar la firma del funcionario - colaborador según las políticas de comunicación.

Correo electrónico: correspondencia@minvivienda.gov.co

Notificaciones judiciales: notificacionesjudici@minvivienda.gov.co

Notificaciones FONVIVIENDA: Notificacionesfonviv@minvivienda.gov.co



Vivienda



Módulo 3

Módulo 4

