

La vivienda y el agua son de todos

Minvivienda

Protocolo

Para la atención y servicio al ciudadano del sector vivienda, agua y saneamiento básico

La vivienda y el agua son de todos

Minvivienda



Protocolo para la atención y servicio al ciudadano del sector Vivienda, Agua y Saneamiento basico

Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
Fondo Nacional del Ahorro
Comisión para la Regulación de Agua Potable

2019

Introducción 5

Generalidades 7

1.1. Definición 7
1.2. Objetivo 8
1.3. Ámbito de aplicación 8

Aspectos generales de la atencion al ciudadano 11

2.1. Consideraciones previas a la prestación del servicio 11
2.2. Consideraciones durante la prestación del servicio 11
2.3. Consideraciones posteriores a la prestación del servicio 12
2.4. Atributos del buen servicio 12

Etapas del protocolo 15

3.1. Apertura 15
3.2. Análisis y Comprensión 15
3.3. Intervención y Solución 15

Protocolo general de atención 17

4.1. Protocolo para la Atención Presencial 18
4.2. Protocolo de Atención Telefónica 25
4.3. Protocolo canal Atención por Correspondencia 29
4.4. Protocolo de Atención Virtual 31
4.5. Protocolo para tratar Ciudadanos Inconformes 34

Canales de atención 37

5.1. Atención Presencial 39
5.2. Atención telefónica 40
5.3. Atención Correspondencia 40
5.4. Atención Virtual 40
5.5. Otros Canales de Información como Radio, Televisión, Streaming 42

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones 45

6.1. Trámite de los Derechos de Petición 45
6.2. Plazo para resolver los Derechos de Petición 46
6.3. Modalidades de los Derechos de Petición 47

Derechos y deberes de los ciudadanos 51

Retroalimentación final con el ciudadano 53

Glosario 55

Bibliografía 59

Anexos 61


Yo hago parte de
URBANIZACIÓN EL RECUERDO

Introducción

El presente Protocolo de Servicio al Ciudadano está dirigido a los servidores públicos que atienden usuarios en el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio en adelante Minvivienda, Fondo Nacional del Ahorro en adelante FNA y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico en adelante CRA, con el propósito de que la administración pública esté cada vez más cerca al ciudadano, permitiendo la interacción y participación del mismo y de esta forma brindar eficiente y eficazmente un buen servicio a través de los canales de atención al ciudadano, en todo el país.

Este protocolo de atención al usuario tiene como fin la mejora continua y la calidad en la prestación del servicio al Ciudadano, de Minvivienda, FNA y CRA, optando por elaborar un protocolo de servicio al Ciudadano como una herramienta que contribuya a mejorar la gestión que realiza el personal de las instituciones.

Como entidades públicas del sector vivienda el servicio de los ciudadanos, es esencial para tener definido claramente la caracterización de los ciudadanos que se atienden.

Brindar un servicio humano; con amabilidad, empatía, calidez y respeto hacia nuestros ciudadanos, atentos a sus expectativas con Disponibilidad y predisposición a la resolución de sus peticiones, quejas reclamos y sugerencias, comprender y mostrar interés por sus necesidades (sensibilidad), y realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos, nos permitirá hacer la diferencia, alcanzando la satisfacción y confianza de nuestros ciudadanos.

Es importante señalar que el hecho de lograr una comunicación de forma oportuna, clara, precisa y de fondo al ciudadano es una competencia que se aprende. La experiencia ha demostrado que, si bien existen cualidades previas que ayudan, cualquier persona puede aprender y mejorar sus relaciones personales mediante la formación, conocimientos y técnicas adecuadas.


RUTA DE
EVACUACION

Generalidades

1.1. Definición

El Protocolo para la Atención y Servicio al Ciudadano se elaboró como un documento guía dirigido a todos los servidores públicos del Minvivienda, FNA y CRA, relacionados de manera directa o indirecta con el servicio y la atención al usuario, sean estos particulares, jurídicos o internos de cada Institución. En él se encuentran los principales fundamentos que se consideran deben ser conocidos y practicados por todos los funcionarios y colaboradores, así como los procedimientos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente, con miras a brindar un servicio y atención de calidad, bajo las políticas definidas en el Plan Nacional de Servicio al Ciudadano.

El servicio que se brinda en el Minvivienda, FNA y CRA, al ciudadano debe ser prestado de manera eficaz y eficiente en términos de calidad y de la mejor forma. Con esta herramienta se busca que quien acuda a las entidades integrantes a este protocolo, queden con la satisfacción de haber recibido una respuesta oportuna, clara, precisa y de fondo a su petición, queja reclamo o solicitud y que las personas que lo atendieron lo hicieron con empatía, amabilidad, sensibilidad, sociabilidad, paciencia, respeto, disponibilidad y disposición a la solución de problemas sin perjuicio en el tipo de respuesta que le fue suministrada.

Con el presente Manual se pretende unificar los criterios de atención al ciudadano, para que todos aquellos servidores públicos que atienden ciudadanos de manera permanente o esporádica, lo hagan con la convicción de que con su labor están contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la ciudadanía a través de una relación cada vez más amigable Estado - Ciudadano y de esta forma promover su participación y corresponsabilidad en los compromisos mutuos que se establecen entre el Estado y la ciudadanía, actores que intervienen en Minvivienda, FNA y CRA.

Este instrumento se convertirá en el documento de consulta por excelencia para los servidores públicos que como tarea deben dar un servicio de calidad en Minvivienda, FNA y CRA, en tanto que además de incluir los lineamientos para garantizar una adecuada atención al ciudadano, está fundamentado en las normas legales de obligatorio cumplimiento por todos aquellos que de una u otra manera mantienen contacto con la ciudadanía.

Adicional a lo anterior, también es preciso señalar la importancia de la socialización que deberá hacerse de éste documento el recurso humano para sensibilizar cada vez nuestro compromiso con el ciudadano en el Minvivienda, FNA y CRA, mantener un estándar de calidad en la atención al ciudadano que nos permita **"convertir las cualidades generales de un buen servicio en actos específicos que permiten ofrecer el mismo nivel de servicio hoy, mañana y siempre"**.

De conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, esta herramienta se constituye en una estrategia, que busca mejorar la calidad de los servicios prestados a nuestros ciudadanos, en tanto que integra los principios o atributos del servicio; que de manera clara involucra a Minvivienda, FNA y CRA, con miras a una adecuada atención de respuestas oportunas, claras, precisas y de fondo, seguido de una importante medición de la satisfacción del ciudadano, como instrumento de mejora continua en la gestión.

1.2. Objetivo

Establecer las normas y procedimientos como estrategia para mejorar las relaciones de los servidores públicos del Minvivienda, FNA y CRA, con los ciudadanos externos e internos.

En este se contemplan los principios básicos de atención que deben ser socializados y aplicados en todos los procesos institucionales, para garantizar integralmente la prestación de un adecuado servicio a través de los diferentes canales de atención: **presencial, telefónica, virtual, chat institucional, correo electrónico, correo postal, Fax, urna de cristal, ferias de servicio al ciudadano, APP, y otros canales de información como radio, televisión, streaming y redes sociales.**

1.3. Ámbito de Aplicación

Está dirigido a todos los hombres y mujeres servidores públicos de Minvivienda, FNA y CRA, que por razón de sus cargos, funciones y/o actividades, constantemente interactúan con los demás miembros de la sociedad y las partes interesadas, haciéndose trascendental la implementación de estándares de relación y comportamiento hacia el ciudadano.

La aplicación del presente Protocolo debe ser de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos institucionales, tanto en la ejecución de los procesos y procedimientos, como al momento de ofrecer los productos y/o servicios que prestan las tres instituciones, es decir, en todas las relaciones que se desarrollen con los ciudadanos.


Heat


Heat

Aspectos generales de la atencion al ciudadano

El protocolo de atención y servicio al ciudadano, se convertirá en una herramienta que contribuirá a la mejora del servicio, buscando generar mayor confianza y satisfacción al mismo.

La prestación de servicio, identifica tres etapas así: las actividades previas a la prestación del servicio, la prestación del servicio y las actividades posteriores a la prestación del servicio.

2.1. Consideraciones previas a la prestación del servicio

- Divulgar el portafolio de servicios y productos ofrecidos por La Entidad que facilite la comprensión y el alcance a los mismos.
- Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención, así como procesos adicionales por requisitos faltantes.
- Garantizar fácil acceso a la información.
- Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio de manera visible y de fácil acceso que permita garantizar la efectividad de la comunicación,
- Mencionar otros trámites y/o entidades involucradas.
- Revisar permanentemente la actualización de la información que se suministra al Ciudadano, que permita garantizar que la misma es igual en cada punto de contacto y canal de atención.

2.2. Consideraciones durante la prestación del servicio

- Brindar información clara, oportuna y de fondo en la prestación del servicio, ofrecer acompañamiento al ciudadano durante este proceso, intervenir con amabilidad en los tiempos de espera, indicar los pasos a seguir si no se cuenta con la solución a su trámite.

- Solicitarle todo aquello que sea necesario para la prestación del servicio, de esta manera estaremos más enterados de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar con claridad las actividades o pasos que hacen parte del trámite con el fin de garantizar una información completa y oportuna al ciudadano.

2.3. Consideraciones posteriores a la prestación del servicio

- Obtener retroalimentación del ciudadano, sobre la calidad de su experiencia.
- Informar al ciudadano, los medios por los cuales puede hacer seguimiento al estado de su trámite.
- Medir el nivel de satisfacción del ciudadano cuando la prestación del servicio ha terminado.
- Evaluar la percepción del ciudadano en cuanto a la prestación del servicio.
- Identificar situaciones que afecten la satisfacción de los ciudadanos y actuar sobre estos, buscando hacer los correctivos, para mejorar la prestación del servicio.

2.4. 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 y estos son como mínimo, los siguientes aspectos a tener en cuenta:

1. **Calidad:** los servicios que brindan se debe dar con base a los más altos modelos de excelencia, para garantizar un alto grado de satisfacción de sus ciudadanos, tanto internos como externos.
2. **Amable:** Que la atención suministrada a los ciudadanos de nuestros servicios sea de agrado, trato cordial y afecto hacia los demás, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden.
3. **Confiable:** Que los servidores públicos tengan la capacidad de hacer las cosas bien y desempeñar la función requerida.
4. **Digno:** que la atencion al ciudadano(a) sea acorde con la condicion humana, cualquiera que se su posicion o situacion, es merecedor de un trato con respeto y dedicacion.
5. **Eficiente:** que la atencion brindada se agil y coherente con el objeto de la solicitud, cumpliendo con el resultado final, que la satisfacion del ciudadano.
6. **Oportuno:** que la atencion al ciudadano(a) se preste de manera eficaz, es decir en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.
7. **Adaptable:** la atencion al ciudadano(a) de acoplarce a las necesidades de los mismos, para que este se sienta comadamente atendido.
8. **Solidario:** el ciudadano(a) debe sentir que es importante y que su inquietud sera atendida de la mejor forma posible. El servidor publico debera ponerse en el lugar del ciudadano(a) para entender su necesidad y ayudar la solucion.
9. **Responsable:** los servidores publicos que asumen la tarea de suministrar informacion a los ciudadanos, deben estar debidamente preparados, actualizados y enterados de los criterios adoptados por la entidad a la que pertenecen, solo la idoneidad de la información entregada hará que se conserve la credibilidad de la ciudadanía.
10. **Seguro:** el servidor público debe tener en cuenta que toda situación

está sujeta a un riesgo, para ello debe contar con la capacidad de brindar una sensación total de confianza, partiendo de que cuenta con la habilidad y competitividad para otorgar una respuesta eficaz.

11. **Sensible:** el servidor público debe tener la capacidad de percibir sensaciones, sentimiento y emociones, obteniendo una relación de empatía con el ciudadano, creando esto confianza de que, aunque la situación es ajena, esta nos conmueve y desde nuestro alcance hay una predisposición a la resolución de su problema o requerimiento.
12. **Accesible:** que a través de los canales de atención al ciudadano pueda desde cualquier parte de Colombia acceder a los servicios que se brindan y de esta manera facilitar que la entidad tenga más contacto con la ciudadanía en cualquier rincón del país.



Etapas del protocolo

Con el fin de garantizar un mejor servicio y hacer el uso correcto de los protocolos definidos para cada uno de los canales de atención, es importante identificar algunas consideraciones propias de cada etapa:

3.1. Apertura

Inicia con una bienvenida y un cordial saludo, una actitud de empatía que permita la acogida al Ciudadano, de tal forma que este se sienta importante y reconocido como persona, digna de respeto y confianza, deberá ser escuchado y contestado por el servidor público, quien brindaran orientación al servicio que solicite.

3.2. Análisis y Comprensión

Es el momento en el cual el objetivo es lograr una percepción activa al momento de recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición comunicadas por el ciudadano. Es necesario que en esta etapa de contacto haya una total disposición en atender los requerimientos pronunciados por el Ciudadano.

3.3. Intervención y Solución

Es necesario tener la habilidad y el conocimiento para intervenir en la comunicación, con el ánimo de otorgar la solución de las peticiones, quejas reclamos y sugerencias, con el fin de satisfacer las necesidades del Ciudadano.

Teniendo en cuenta los canales de atención descritos anteriormente, frente a la prestación del servicio, se identifican aspectos generales que son aplicables para todos y cada uno de ellos.



Protocolo general de atención

Para una adecuada atención, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- **Entrada:** inicia con la interacción o contacto con el ciudadano, conexión del servidor público con el ciudadano a través del canal de atención.
- **Saludo:** Es indispensable y debe ir acompañado de una cara amable con actitud de servicio: "Buenos Días/tarde, bienvenido nombre de la entidad, mi nombre es... ¿en qué puedo servirle?"
- **Registro:** Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él se debe llevar la información del servicio ó trámite requerido por ciudadano, es importante dejar en el sistema la caracterización de las personas atendidas.
- **Procesamiento de la solicitud:** se escucha con atención y se dispone a responder la consulta, requerimiento, petición, queja, reclamo o sugerencia solicitada por el Ciudadano de una forma clara y oportuna.
- **Revisión de requisitos:** se revisan y validan los documentos aportados por el ciudadano.
- **Espera:** corresponde al tiempo de espera del Ciudadano, es importante hacer intervenciones durante este momento en la atención, indicándole "Gracias por su espera", con el propósito de disminuir los lapsos de espera, esta puede hacerse a manera de indagación con el fin de buscar una oportuna solución.
- **Entrega de la solución:** se entrega o comunica al Ciudadano de forma clara y oportuna el resultado de su petición, queja, reclamo o sugerencia, si no fue posible dar solución, se explica al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata, se informa el paso a seguir, indicándole cómo debe hacerlo, que documentación debe aportar y el tiempo aproximado de espera para su pronta solución.
- **La solución requiere ser analizada por otra dependencia:** explicarle al

ciudadano por qué debe remitirlo a otra dependencia, indicarle como debe hacerlo y a quien dirigirse, poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano, el asunto y el nombre del ciudadano.

Así mismo si el servicio o requerimiento debe prestarlo otra entidad, darle por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención y los documentos que debe presentar si es posible.

- **Despedida:** reviste igual importancia que el saludo: ¿puedo servirle en algo más, llamando al ciudadano por su nombre? "Muchas gracias por contar con nombre de la entidad, fue un gusto atenderlo"
- **Salida**: salida del ciudadano

Consideraciones Generales en la Prestación del Servicio

Independiente del canal de atención en el que se establezca comunicación 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. De ser necesario citar información de este tipo debe hacerse como información de soporte, pero siempre dando prioridad a la información explícita, acorde con la política de calidad de la Entidad.
- **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 de cortesía.
- **Retroalimentar el comportamiento del ciudadano:** ofrecer al ciudadano un acompañamiento y apoyarse en ayudas como volantes informativos, plegables, impresiones del sistema, etc., ante las dudas e inquietudes por Él presentadas.
- **Divulgar el uso de los puntos de contacto existentes:** es importante incentivar al Ciudadano al uso de los puntos de contacto no presenciales (chat institucional, Centro de Contacto, formulario virtual PQRSD Portal Web, correo electrónico, etc.) informándoles los beneficios y comodidad que presenta su utilización.

Los siguientes son los protocolos de atención, de acuerdo con los canales de atención.

4.1. Protocolo para la Atención Presencial

Gestionar un buen servicio, permite mejorar la percepción y confianza del Ciudadano, incrementando los niveles de satisfacción, así como mejorar la imagen pública de la Entidad. La aplicación de los protocolos, debe ser tenida en cuenta por todos los funcionarios que cumplen una función en la atención personalizada y que se encuentran presentes en el momento de la llegada del Ciudadano, con el objeto de brindar un servicio de excelencia.

Guardias de Seguridad: es la primera persona, que, en caso de no existir anfitriones, recibe al Ciudadano cuando ingresa a un Punto de Atención.

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con el Ciudadano desde el momento en que se acerque y ser amable. Saludar diciendo: buenos días/tardes/noche, bienvenido(a) a (nombre de la Entidad) Siga por favor, los servidores públicos tienen el gusto de atenderlo(a).
- Informar al ciudadano que, para garantizar su seguridad, que es primordial para nosotros y la de las personas que se encuentran en la

entidad. se debe revisar maletines, paquetes o demás objetos personales, de manera cordial y respetuosa.

- Indicarle el lugar donde será atendido.

Nota: En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al Ciudadano.

Anfitriones: cuando en el Punto de Atención se encuentra el Anfitrión, éste debe:

- Hacer contacto visual con el Ciudadano desde el momento en que se acerque expresar amabilidad, sonreír, saludar "Buenos días /tardes, Bienvenido a (nombre de la Entidad), en qué le podemos servir, denos el gusto de atenderlo Sr. o Sra. (identificar su nombre) con el fin de personalizar y generar confianza en la atención.
- Orientar al Ciudadano sobre la ubicación del generador de turnos, o la ventanilla a la cual debe dirigirse.
- Escuchar al ciudadano demostrando interés y respeto hacia su petición.
- En caso de que la solicitud o trámite la pueda hacer desde otro canal más cómodo, útil y rápido, se debe orientar al Ciudadano sobre los canales de atención que se cuenta en la entidad, a manera de facilitarle los medios necesarios para la realización de su trámite.
- Brindar la información de la manera más clara oportuna y de fondo, de manera tal que el Ciudadano la entienda.
- Verificar que el Ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Retroalimente al Ciudadano de la información suministrada, confirme que, quedo satisfecho con la atención prestada y finalice con la siguiente pregunta: "¿Hay algo más en que le pueda ayudar?"
- Si NO requiere más información despídase de la siguiente manera: Estamos para servirle que tenga un buen día/tarde/noche, ha sido un placer para mí atenderlo, lo invito de manera cordial a ingresar a nuestra página web, allí encontrara información adicional si se desea.

Nota: Motivar al Ciudadano a utilizar otros canales de Información

- Si la información no fue suficiente, se debe indicar el proceso de cómo y a donde debe dirigirse, de igual forma despídase amablemente.
- Solicitar un documento para realizar el ruteo: "¿Me permite su documento de identidad, por favor?"
- Indicarle el lugar de espera: "Señor (a), este es el número de turno que le correspondió, siga a la sala de espera, con el número lo llamaran".

Atención Asesores: los Asesores Comerciales Front son los funcionarios que resolverán las inquietudes del consumidor financiero, por lo cual se les recomienda:

- Hacer contacto visual con el Consumidor Financiero desde el momento en que se acerque y ser amable: "Buenos días/tardes mi nombre es (nombre y apellido) bienvenido nombre de la entidad, en qué puedo colaborarle?".
- Solicitar los documentos del trámite (Si es el caso): "Permítame por favor los documentos para validarlos".

Nota: Calificar la atención: al terminar la atención por medio de una encuesta. "Para (nombre de la Entidad) es muy importante conocer la percepción y satisfacción del ciudadano en la atención prestada. ¿Para ellos se debe preguntar al ciudadano si nos puede colaborar diligenciando la encuesta, esta es con el fin de mejorar de manera continua la atención brindada?"

- Agradezca al Ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle. Muchas gracias por utilizar los servicios de(l) (la) (nombre de la entidad), fue un gusto atenderlo.

Se presenta a continuación algunas situaciones que se pueden presentar en el momento de la prestación del servicio, y las recomendaciones que debe seguir para atenderlas.

Tabla 1. Situaciones especiales de atención personalizada

Requiere salir del puesto para gestionar un trámite al Ciudadano	• Explíquele porqué debe pedirle que espere e infórmele el tiempo aproximado que tendrá que esperar. • Pídale permiso antes de hacerlo esperar. • Espere a que el Ciudadano le conteste. • Al regresar al puesto diga: "Gracias por esperar".
La solicitud del Ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata	• Explique la razón de la demora. • Informe la fecha aproximada en que el Ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

Recuerde

- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Cuide su postura corporal. Dependiendo de ella transmite al ciudadano acogida, interés, seguridad. Para ello evite tener los brazos cruzados, el tórax encogido, la cabeza agachada, los brazos entre las piernas, las manos ocultas.
- Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del ciudadano(a); demostrando entusiasmo y cordialidad.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cuando el servicio sea dirigido a una persona con habilidades especiales es importante tener en cuenta:
- Enfocar la atención en las capacidades en lugar de las limitaciones, evitar hacer miradas prolongadas en aparatos como bastones o muletas entre otros.
- Permita que la persona exprese sus necesidades por sí sola, evitando dirigir la
- Palabra siempre a los acompañantes o tutores.
- No excluir a las personas "con discapacidad", esto hace que se sientan diferentes a los demás.
- Dirigirse a las personas en un lenguaje y tono de acuerdo a su edad, no trate como niños a personas de talla baja o limitación motriz.
- Al dirigirse a una persona con discapacidad auditiva no exagere en su vocalización o en intentar hacerse entender.
- No tome del brazo, ni hale a una persona invidente o con visibilidad reducida, pregúntele primero si

requiere ayuda y en todo momento indíquele el procedimiento que está llevando a cabo y los elementos que está colocando frente a él, o que le está suministrando.

Importante

En el proceso de atención al ciudadano(a), los integrantes de Minvivienda, FNA y CRA deberán siempre tener en cuenta los siguientes principios básicos:



En el trato a nuestros ciudadanos(as) debemos siempre tener en cuenta de manera general lo siguiente:

- Cumpla estrictamente con su horario de trabajo; de ser posible, preséntese en el sitio de servicio al ciudadano (a) de 15 a 20 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo y adecuar su presentación personal.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo, para atender con dedicación exclusiva a las personas que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno(a) de sus compañeros(as) esté atento a remplazarlo (a) durante su ausencia.
- Dedíquese a la atención exclusiva del ciudadano (a); esto le hará sentir que es importante y merece toda su atención y asistencia en señal de comprensión.
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, mantenga contacto visual con el ciudadano (a) mientras le atiende y sonría de vez en cuando. Mantenga la calma aún en situaciones en las que el ciudadano(a) lo pretenda sacar de casillas.
- Si es posible, utilice el nombre del ciudadano (a), antecedido por "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.
- No converse ni por teléfono ni con los compañeros(as) de temas ajenos a la solicitud del ciudadano (a), mientras lo(a) atiende.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano (a) le está manifestando.
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- La atención que se brinde a amigos(as), familiares y conocidos(as) debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos (a), sin discriminación alguna.
- No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.
- No lance juicios de valor respecto de la situación del ciudadano(a), ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.

Como parte del canal presencial, Minvivienda, el FNA y la CRA, asisten a las ferias de servicio al ciudadano en diferentes ciudades del País, para ofrecer los productos y servicios. Para estos eventos se debe tener en cuenta como mínimo las siguientes consideraciones:

- Dar la Bienvenida a todos los invitados.
- El evento debe contar con los elementos distintivos institucionales:

imagen corporativa, el personal con chaleco o prenda institucional autorizada, y entrega de elementos de merchandising.

Recuerde

- Llegar al lugar de ubicación de la feria 60 minutos antes, para recibir el stand asignado, proceder a la respectiva organización, del material promocional donde se comuniquen los trámites y servicios que ofrece la entidad.

Importante

- Recibir los Ciudadanos de acuerdo con el protocolo de atención presencial.
- Todas las ferias deben contener elementos de promoción y publicidad como; Dummies, banderas, carpas, chaleco para cada participante y/o demás elementos que sean necesario para identificar la participación de las entidades.
- Otros lineamientos que hacen parte del protocolo de presentación personal de los servidores públicos y la apariencia del puesto de trabajo; la cual debe ser sobria, discreta, que permita al ciudadano generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza que permita generar una buena imagen.

Presentación Personal

- No se deben usar prendas muy ajustadas al cuerpo, ni transparencias, en el caso de las mujeres, abstenerse de usar faldas muy cortas.
- Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y en el caso de usar corbata esta debe ser ajustada al cuello.
- Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como servidores públicos de la entidad.
- El maquillaje debe ser sobrio(a) y agradable.
- Las funcionarias nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- Los hombres deberán afeitarse a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.

Puestos de Trabajo

- Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar 15 o 20 minutos antes del inicio de la jornada.
- Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del Ciudadano.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, 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 estar organizados y guardados, dejando solamente 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 papelera de basura no debe estar a la vista 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. (esfero, hojas, formularios etc.)

4.1.1. Atención preferencial

Es aquella atención que se brinda de manera prioritaria a los ciudadanos con alguna situación particular o condición de

discapacidad, como adultos mayores de edad, mujeres embarazadas, madres o padres cabeza de hogar con niños o niñas de brazos, adolescentes en situaciones especiales, grupos étnicos minoritarios y personas de talla baja etc.

Adultos Mayores y Mujeres Embarazadas

Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.

La atención, dentro de este grupo de personas se debe realizar de manera hábil y oportuna, se realiza por orden de llegada.

En caso de Atención Presencial

- Se tiene prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Si lo hay, debe seguirse de un mínimo de tiempo en el procedimiento definido por la entidad para atender a este grupo poblacional.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento confidencial y reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que la persona esté diciendo; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como ‘como discapacitado etc., entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la situación.

Personas en Situación de Vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Grupos Étnicos Minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

Personas en Condición de Discapacidad

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
- No hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.

- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo

Atención a Personas Ciegas o con alguna Discapacidad Visual

- proceder a guiar a la persona sin que esta se jale de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

Atención a Personas con Discapacidad Auditiva o Hipoacusia

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

Atención a Personas con Discapacidad Cognitiva o Intelectual

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

Atención a Personas con alguna Condición de Discapacidad Mental

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Atención a Personas con alguna Discapacidad Auditiva y Visual

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.

- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Atención a Personas con alguna Discapacidad Física o Motora

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón etc.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

Atención a Personas de Condición de Talla Baja

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

Atención a Personas con alguna Discapacidad Múltiple:

- Se considera discapacidad múltiple el conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social.
- El trato a las personas que presentan este tipo de discapacidad se hará, teniendo en cuenta la combinación de los protocolos mencionados previamente.

4.2. Protocolo de Atención Telefónica

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

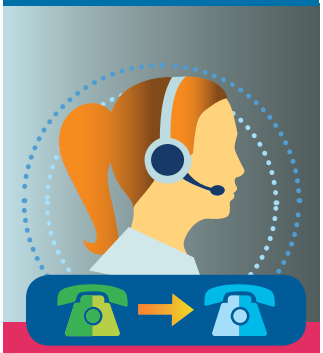
Recomendaciones generales

- 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, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; es muy importante tener en cuenta que la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un listado actualizado de los teléfonos necesarios de las dependencias y personas idóneas para resolver de diferentes trámites y servicios que se prestan en la entidad, con el fin de que se contacte rápidamente al responsable del proceso.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Seguir el protocolo establecidos de atención al ciudadano al contestar la llamada.
- Un cordial Saludo: Nombre de la entidad, “buenos días/ tardes, habla

con.... (nombre y apellido) ..., ¿con quién tengo el gusto de hablar?" ¿en qué le puedo servir?

- Atención al requerimiento: Escuchar atentamente y comprender la expresión de las necesidades de la solicitud o petición.
- En el caso que sea necesario validar la identidad de la persona. Realizar preguntas básicas como:
- Me confirma su documento de identidad o NIT de la empresa, por favor, me indica cuál es su dirección por favor.
- Permítame un instante verifico en el sistema el estado actual, la línea va quedar en espera un momento, no me cuelgue por favor.
- Se procede a dar solución al requerimiento. Brindar la información necesaria y posible. En el caso de no solucionar de fondo el requerimiento indicar los pasos a seguir.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Despedida. Sr (Nombre del Ciudadano) le puedo ayudar en algo más. Gracias por haberse comunicado con (Nombre de la entidad), que tenga un excelente (día, tarde, noche), recuerde que le hablo (Nombre de la persona que atendió la llamada).

Tabla 2. Situaciones especiales de atención telefónica

¿CÓMO PEDIRLE AL CIUDADANO QUE ESPERE?	¿CÓMO TRANSFERIR UNA LLAMADA?	¿CÓMO TOMAR UN MENSAJE?
		
• Pídale autorización a su ciudadano para hacerlo esperar. • Explíquele porqué debe esperar • Dele un cálculo aproximado de cuánto tiempo debe esperar • Una vez retome la llamada agradézcale por haber esperado.	• Explicar por qué se va a transferir la llamada y a quién. • Estar seguro de que alguien contestó la llamada. • Decirle a la persona a quien le transfi¬ere la llamada de que se trata y el nombre de quien está llamando.	• Antes de preguntarle el nombre a quién llama, responda si la persona solicitada está o no está. • Si la persona no está, en forma positiva explique brevemente su ausencia • Calcule y diga cuánto tiempo tardará en volver • Ofrézcale su servicio. • Si la respuesta es negativa (Si no puede atenderle), pregunte: "¿Desea dejarle un mensaje?"

Cuando la persona solicitada se encuentra

Recuerde

- Se debe contestar máximo a los tres (3) timbres de la llamada.
- No dejar a la persona esperando demasiado tiempo, hacer retomas de la llamada máximo cada (30 Segundos), al retornar pedir disculpas por la demora, he indicar que se está haciendo todo lo posible por resolver se solicitud.
- Reduzca al mínimo la cantidad de veces que trasfiere la llamada.
- Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el Ciudadano comprenda el mensaje.
- Se debe tener la disposición para una escucha activa, ser persuasivo y contundente; para ello es importante hacer énfasis en las palabras claves de la conversación.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrarlos en el formato correspondiente, que permitan ser analizados posteriormente.
- Dar al Ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al Ciudadano.

Importante

- Evitar apagar, no contestar o silenciar los teléfonos del servicio. Todas las llamadas se deben contestar.
- Abstenerse de comer durante la atención de la llamada.
- Si las llamadas entrantes son personales para alguno de los servidores, o contratistas estos deben recordar que no pueden dejar su puesto de trabajo por más de cinco minutos y no deberán tomar la llamada, hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano que está atendiendo en ese momento.
- Las llamadas particulares y de celular se realizarán en momentos que no interfieran con el horario laboral.
- Si usted sonríe al hablar por teléfono, esto será notado por el ciudadano (a) en tanto que su tono de voz transmitirá amabilidad.

Acciones de anticipación

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para las atenciones estén disponibles.

Tabla 3. Situaciones especiales atención telefónica (solicitud de hablar con alguien en particular)

Ocupado	Si por cualquier circunstancia se va a demorar la posibilidad de hablar con la persona en cuestión, se le comunicará y preguntará si desea esperar, o bien se le pedirá que llame más tarde o se le llamará en cuanto esté disponible.
No está Presente	Es recomendable utilizar una expresión como por ejemplo, “Lo siento, pero en este momento no puede atenderlo, ¿podría ayudarle en algo?”

- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

En el contacto inicial

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano diciendo "Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿Con quién tengo el gusto de hablar?".
- Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de "Señor", "Señora" y preguntar "¿En qué puedo ayudarle?

En el desarrollo del servicio

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- Si es preciso, informar al ciudadano qué pasó sigue en el proceso.

Si debe poner la llamada en espera

- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata

- Explicarle la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

En la finalización del servicio

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente. Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Atención telefónica en conmutador y oficinas

Acciones de anticipación

- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.

En el contacto inicial

Es importante saludar primero con frases como "Buenos días", "Buenas tardes", dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: "¿En qué le puedo ayudar?"

En el desarrollo del servicio

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere un momento en línea mientras lo comunican con el área encargada y con el funcionario competente.
- Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

En la finalización del servicio

- Despedirse amablemente.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

4.3. Protocolo Canal Atención por Correspondencia

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

Tabla 4. Contenido mínimo documentos impresos



Correspondencia Externa

- Contemplar los contenidos mínimos establecidos en la tabla de canales impresos.
- Cuando la comunicación corresponda a la respuesta de una petición queja o reclamo, se deberá dar respuesta completa al requerimiento cumpliendo lo establecido la ley 1755 de 2015 para efectos del tiempo de respuesta, y el decreto 1166 de 2016 que regula los derechos de petición verbales Cuando la solicitud física no sea competencia de la Entidad, se deberá informar al peticionario sobre el traslado a la entidad competente.
- Si no es posible enviar la respuesta al solicitante por motivos como: no adjunta dirección, dirección ilegible, etc. Se debe hacer una notificación por aviso según lo establecido en los procedimientos de la Entidad la ley 1755 de 2005.

Recuerde

- Utilizar el tipo de fuente establecido por la Entidad de acuerdo al manual de imagen institucional.
- Utilizar un lenguaje claro en las comunicaciones dirigidas a los ciudadanos
- No escribir párrafos muy extensos, con el fin de facilitar la lectura del documento

Atención por correo certificado

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de las comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencia también hacen parte de este canal.

Acciones de anticipación

- Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando en forma adecuada.
- Tener a la mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

En el contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/ Buenas tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr”, “Sra.”

En el desarrollo del servicio

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- En la finalización del servicio: Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

Buzones de sugerencias

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.

- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una repuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

Radicación de correspondencia

Acciones de anticipación

- Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada o según el mecanismo ordenado de atención que establezca la Entidad.

En el contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: "Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?".
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Sr.", "Sra."

En el desarrollo del servicio

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

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 a la Ley. Y cada entidad es autónoma en el procedimiento a seguir.

En la finalización del servicio

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

4.4. Protocolo de Atención Virtual

Atención portal web

Se debe tener en cuenta los criterios y guía de las características especiales para la publicación en la Web según indicaciones establecidas por la administración pública. De igual manera se hace necesario tener en cuenta algunas referencias para un fácil acceso e interacción, comunicación fluida con el ciudadano, las cuales se relacionan a continuación:

- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.

- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes
- Presentar información de manera ágil e interactiva.
- No duplicar información corporativa.
- Contar con una opción en la que el ciudadano pueda colocar sus derechos de petición.
- Finalmente se deber informar al ciudadano las opciones que tiene el portal web en donde podrá realizar los diferentes trámites ante la entidad, sin que tenga que ir personalmente a las sedes físicas; generando esto celeridad, agilidad, minimización de trámites y reducción de costos para los ciudadanos.

Chat institucional

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.
- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Saludar a quien está conectado al chat virtual: Muy buenos días/tardes/noches, Bienvenido al chat virtual del (nombre de la entidad). MI nombre es. ¿En qué le puedo servir?
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: "¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?" "¿Me puede facilitar algún dato adicional?
- Solicitar permanecer un momento en línea mientras es consultado la solicitud o información.
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.
- Intervenga y de soluciones al Ciudadano de una manera sencilla.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Termine sus comunicaciones con frases como "puedo servirle en algo más", "fue un gusto atenderlo" "le deseo un excelente día, tardé o noche".

Recuerde

- No utilizar siglas ni abreviaturas.
- Hablar con el Ciudadano de "Usted, por favor, deme un momento, disculpe la espera, estoy haciendo todo lo posible para la pronta solución de su trámite" como forma de respeto y cordialidad. No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: "Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique".
- Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.
- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (No muy densa, dividir en bloques). Lenguaje directo, sencillo. Seguir las normas de redacción aceptadas por la academia de la lengua es la mejor práctica.
- Revisar las preguntas frecuentes, tener documento con las respuestas establecidas. En caso de no tener respuesta a la pregunta formulada por el Ciudadano se piden datos como correo electrónico, número telefónico, número de cédula e informar que debido a

la complejidad de la información requerida esta será tomada como una solicitud formal. La solicitud se radicará y será enviada al área competente de dar respuesta, la cual deberá enviar la misma vía correo electrónico.

- No se podrá brindar información catalogada como confidencial por la Entidad, se solicitará que se acerque a un punto de atención.
- Se responderán dudas e inquietudes en tiempo real y se podrá orientar al Ciudadano al momento de navegar dentro del portal o realizar algún tipo de transacción vía internet. Si, en cualquier momento, accidentalmente envía un mensaje con un error, envíe un mensaje que enfatice, la corrección que quiere señalar.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.

Atención a través de Correo Electrónico

Nota: Tener en cuenta la Ley Estatutaria 1581 DE 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El contenido mínimo deseado para este tipo de comunicación está contemplado en la tabla de Canales Impresos.
- Saludar, encabezado, contenido y despedirse al final.
- Es importante el uso de palabras correctas, que no se presten para confusión, no cometer faltas de ortografía ni de gramática.
- Antes de enviar un mensaje, verifique que este escrito con claridad. y que se trata de comunicación escrita, y como tal queda registro de ella.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- Utilizar siempre el campo “asunto”: el destinatario puede decidir si leer o no un mensaje basándose solo en el encabezamiento.
- Enviar los mensajes en texto plano, no utilizar estilos ni adornos innecesarios, sin colores, tamaños, negritas, etc.
- No escribir en mayúscula sostenida. Escribir en mayúsculas en Internet equivale a gritar, se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para *enfatizar* y subrayar.
- Escribir por párrafos para que el mensaje quede mejor estructurado, y sepáralos con líneas en blanco, para no cansar con su lectura.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios.
- Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Por el mismo motivo, cuando se envíen copias de un correo a varias personas, colocar la lista de direcciones a enviar en el campo CCO (cuentas de correo ocultas). De esa forma evitara dar a conocer las direcciones de terceras personas.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.

- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionado con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- No reenviar mensajes en cadena, falsas alarmas de virus, etc.
- Evitar el envío de archivos adjuntos demasiado pesados. Enviarlos solo cuando sea necesarios y advertir sobre su contenido al remitente en el cuerpo del mensaje, estos archivos adjuntos deber ser enviados en formatos inmodificables como PDF, MPEG, etc.
- En el cuerpo del correo deben estar presente los logos de la entidad y la firma del funcionario que envía el mensaje aprobados por las políticas de comunicaciones.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.
- Si el protocolo de su entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.

De manera general se debe tener en cuenta el anexo 2 de la Resolución 3564 de 2015, en el cual se dan los “Lineamientos sobre el formulario Electrónico para la Recepción de Solicitudes de Información Pública”, y en el cual determina que los Campos Mínimos del Formulario, deben ser los siguientes:

Ministerio de Vivienda, Ciudad y Ciudad y Territorio

Fondo Nacional del Ahorro

Comisión para la Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

4.5. Protocolo para tratar Ciudadanos Inconformes

Los ciudadanos inconformes se les debe bridar un trato especial y adecuado, con el fin de contrarrestar el nivel de estrés en que se encuentran, en concreto tratar si es posible de satisfacer sus necesidades, de no ser posible indicar de manera cordial, que dentro de nuestras posibilidades se va realizar todo lo que esté a nuestro alcance para su solución. En este sentido, cuando usted deba tratar con un Ciudadano en esta condición, proceda a escuchar y ofrecer ayuda, como primera medida e identificar su inconformidad, con el fin de establecer el punto de partida para tratar de manejar la situación:

Estado anímico del ciudadano(a) y tratamiento

- Inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia. La entiende, pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.
- Cuando se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido, mantenga siempre una actitud amable.
- Cuando termine, dígale que “entiende su situación”, pero que ésta no es responsabilidad del Minvivienda o del FNA o de CRA, Si el ciudadano(a) persiste en su malestar, deberá escalarse el problema a dependencia de mayor jerarquía para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el ciudadano(a).
- Inconforme con la información suministrada por falta de entendimiento. Se aprecia confundido con lo que se le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación.
- La persona que lo atiende, deberá pedirle, en tono calmado y comprensivo,

al Ciudadano, que permanezca en silencio por un momento, y le hará un recuento de la conversación, resumirá claramente la inquietud presentada y acto seguido reiterará lentamente la respuesta. En el evento de ser posible, usará lápiz y papel para ir ilustrando al ciudadano(a) hacia la respuesta.

- Inconforme con la información suministrada y se muestra triste, frustrado o desilusionado. Siempre tenga en cuenta, lo siguiente:
  - Nunca le pida al ciudadano(a) que se calme.
  - Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal.
  - Póngase en los zapatos del ciudadano(a), por un momento deténgase a pensar ¿Qué necesita este Ciudadano? cómo le puedo satisfacer esa necesidad?
  - En la solución al inconveniente NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir. Si usted mantiene una posición serena podrá controlar la situación y calmar al Ciudadano.



Canales de atención

CANALES DE ATENCIÓN PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO		
MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO	FONDO NACIONAL DEL AHORRO	COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO
ATENCIÓN PRESENCIAL		
Punto de atención: calle 18 No. 7 – 59 Centro Bogotá D.C.	Puntos de atención: Bogotá Calle 12 #65 -11 Zona Industrial, Calle 44# 54 - 94, Calle 19 # 6 - 68, Transversal 60 # 128A - 68, Carrera 1 # 65D Sur – 58 y a Nivel nacional en la ciudad capital en cada ciudad Puntos empresariales Puntos institucionales Fuerza comercial	Carrera 12 N° 97-80, Piso 2, Bogotá D.C
Ferias del servicio al ciudadano: www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Ferias-Nacionales-de-Servicio-al-Ciudadano.aspx	Ferias del servicio al ciudadano: www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Ferias-Nacionales-de-Servicio-al-Ciudadano.aspx	Ferias del servicio al ciudadano: www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Ferias-Nacionales-de-Servicio-al-Ciudadano.aspx
ATENCIÓN TELEFÓNICA		
Centro de contacto +57(1) 4397230 Línea gratuita: 01 8000 413664 Comutador +57(3323434) Fax: 2817327	Contac center (+571) 307 7070 Línea gratuita: 01 8000 52 7070 Coll center de legalización: 01 8000 12 33 62 Asesor whatsapp	Teléfono (1) 487 3820 - 489 7640 Desde el exterior +57(1) 487 3820 + 57(1) 489 7640 Línea nacional gratuita: 01 8000 517565 Línea anticorrupción 4873820 ext. 235 Fax: (1) 487 3820 - 489 7640 Desde el exterior +57(1) 489 7650

CANALES DE ATENCIÓN PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO		
MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO	FONDO NACIONAL DEL AHORRO	COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO
ATENCIÓN POR CORRESONDENCIA		
Ventanilla de correspondencia (radicación): calle 18 No. 7 – 59 centro Bogotá D.C.	Correspondencia: Calle 12 #65 -11 Zona Industrial Bogotá D.C.	Carrera 12 N° 97-80, Piso 2, Bogotá D.C.
ATENCIÓN VIRTUAL		
Portal Corporativo: www.minvivienda.gov.co Chat: http://portal.minvivienda.local/atencion-al-ciudadano/ Correo Electrónico: correspondencia@minvivienda.gov.co notificacionesjudici@minvivienda.gov.co notificacionesfonviv@minvivienda.gov.co Urna De Cristal: www.urnadecristal.gov.co/participa Redes Sociales: twitter.com/minvivienda www.facebook.com/MinVivienda www.instagram.com/Minvivienda/ www.youtube.com/user/minvivienda https://plus.google.com/+minvivienda	Portal Corporativo: www.fna.gov.co Fondo en línea Chat: www.apps2.americasbps.com/CHATFNA. Correo Electrónico: contactenos@fna.gov.co APP: FNA movil agil Urna De Cristal: www.urnadecristal.gov.co/participa Redes Sociales: Twitter: @FNAahorro Facebook: Fondo nacional del ahorro Instagram: @fnaahorro YouTube: fnaAHORRO	Portal Corporativo: www.cra.gov.co Chat: http://cra.chat.pandac.com/ Correo Electrónico: correo@cra.gov.osnotificacionesjudiciales@cra.gov.co. Urna De Cristal: www.urnadecristal.gov.co/participa Redes Sociales: Twitter: @cracolombia Facebook: bit.ly/FacebookCRA YouTube: crapsbcol

CANALES DE ATENCIÓN PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO		
MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO	FONDO NACIONAL DEL AHORRO	COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO
OTROS CANALES DE INFORMACION RADIO, TELEVISION, STREAMING		
PROGRAMA ESCALA	Ahorrador Express Ahorrador(Periódico mensual) Streaming Boletines de prensa Informes especiales	

5.1. Atención Presencial

Este canal es en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad.

5.1.1. Puntos de atención: espacio físico donde los Ciudadanos pueden acceder a la información, trámites y servicios; como también realizar diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. Cuenta con ventanilla preferencial y atención para población en condición de discapacidad, como estrategia de mejoramiento y accesibilidad de toda la ciudadanía a la información, con el fin de brindar de manera eficiente, oportuna y eficaz, atención a los ciudadanos.

5.1.2. Puntos empresariales: son Canales Presenciales de atención y servicios ubicados en una entidad de carácter público o privado, en donde se ofrece integralmente el Portafolio del FNA a nivel operativo y Comercial

5.1.3. Puntos institucionales: son Canales Presenciales de atención y servicios que están adscritos a entes territoriales en un sitio o local de Gobernaciones, Alcaldías, Terminales de Transporte, entre otros.

5.1.4. Fuerza comercial: es el conjunto de vendedores que representa a la entidad con su grupo de clientes actuales y potenciales y les asesora en los productos, trámites y servicios del FNA.

5.1.5. Ferias del servicio al Ciudadano: participación en el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano con el objetivo de incrementar la confianza de los ciudadanos en la Administración Pública con el fin de llevar la oferta del estado de manera ordenada y amena a los ciudadanos que generalmente no tiene acceso

a ella, logrando que la comunidades realicen sus trámites y se beneficien de los servicios y programas de la administración pública, nacional y territorial, en un solo lugar, escenario para el reencuentro, la integración ciudadana y la construcción de confianza, credibilidad y paz, en las que se propicia la oportunidad de crear lazos de comunicación directa para que los ciudadanos accedan al mínimo vital institucional.

5.2. Atención telefónica

Es un punto de contacto donde los consumidores, a través del canal telefónico, resuelven sus inquietudes a cerca de los productos, horarios y requisitos para trámites de los cuales estén interesados ya que mediante este se brinda atención de primer nivel.

5.2.1. Call Center: medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

5.2.2. Asesor WhatsApp: a partir de las líneas de atención el ciudadano obtiene información general sobre los productos y servicios de la entidad.

5.2.3. Fax: se cuenta con el servicio de recepción de peticiones, quejas reclamos o sugerencias vía impresa.

5.3. Atención Correspondencia

Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

Este canal permite que los ciudadanos puedan realizar trámites, solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia de manera más confidencial, por medio de comunicaciones escritas en original, con la facilidad de rastrear el envío desde cualquier parte donde esté ubicado el ciudadano, este canal se hace eficaz al momento de recibir y radicar la correspondencia, asignar un número de entrada a cada documento el cual queda registrado en el sistema, con fecha y hora de recibido, con el fin de que le suministren pronto trámite de respuesta y envió, por otra parte, es importante tener en cuenta si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano, con el propósito de que le propicien la pronta solución a su requerimiento. En caso de que insista radicarlo, recibirlo. Verificar el contenido y los anexos.

5.4. Atención Virtual

Con el fin de facilitar la comunicación con los ciudadanos, en especial población con difícil acceso a nuestro punto de atención, los ciudadanos pueden acceder a través de la página web para obtener información de los trámites y servicios.

5.4.1. Portal Corporativo: es una plataforma virtual que facilita las consultas de los servicios y trámites de las entidades.

5.4.2. Fondo en Línea: es una plataforma transaccional que permite un acercamiento entre la entidad y los ciudadanos.

5.4.3. Chat: espacio virtual por medio del cual los ciudadanos pueden enviar y recibir mensajes entre dispositivos móviles (más conocidos como celulares) de forma escrita. Este canal es uno de los más prácticos,

accesibles y fáciles de usar para proporcionar información de manera más inmediata, resolver dudas en tiempo real, sin importar la ubicación física de los ciudadanos, también permite compartir archivos, enviar o recibir documentos, imágenes, enlaces web, con la estrategia de resolver cualquier duda previa, antes de hacerlo por cualquier otro canal inclusive el presencial, con lo que resultará más eficiente y beneficioso para el ciudadano.

5.4.4. Correo Electrónico: herramienta que facilita la accesibilidad en términos de tiempo o espacio en función a las necesidades del servicio que busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo, capaces de atender las demandas ciudadanas y de prestar más y mejores servicios como lo indica el documento CONPES 3650 del 15 de marzo de 2010 declara de importancia estructural la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en Colombia, con el apoyo del Departamento Nacional con el fin de proveer el acceso a la información, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con una capacidad de respuesta oportuna.

5.4.5 App: es una aplicación móvil que permite tener información a la mano de productos y servicios tales como consultar el estado de cuenta del crédito, consultar los saldos de cesantías y AVC, descargar recibos de pago de crédito, realizar pagos en la línea (PSE). Por medio de la geolocalización suministra a los Consumidores Financieros la ubicación de los puntos de atención, solicitud de turnos, consultar PQRS, consultar convenios educativos y de vivienda, comunicarse con el call center y el asesor en línea, indicadores económicos, etc.

5.4.6. Urna de Cristal: urna de Cristal es la principal plataforma del gobierno colombiano para la participación ciudadana y la transparencia gubernamental. El objetivo de la iniciativa es transformar la relación entre los ciudadanos y el Estado colombiano, de acuerdo a los temas y al interés de los colombianos, en Urna de Cristal se desarrollan tres tipos de campaña: consulta, pedagógicas y ejercicios de participación:

De consulta:
el ciudadano pregunta,
el gobierno responde

Pedagógicas:
el gobierno resuelve dudas
y hace pedagogía con el ciudadano

Ejercicios de participación:
el ciudadano incide
en política pública

5.4.7. Redes sociales: son una estructura social integrada por personas, organizaciones o entidades que se encuentran conectadas entre sí por una o varios tipos de relaciones.

Las redes sociales son usadas por las entidades, como herramienta de posicionamiento.

El usuario tiene la posibilidad de interactuar a través de las redes sociales dispuestas por parte de Minvivienda FNA y CRA, bajo los siguientes parámetros:

Atención

Es posible la recepción de mensajes, por estos medios de Domingo a Domingo, 24/7.

A través de las redes sociales Minvivienda, FNA, y CRA, monitorea los comentarios, las

preguntas y, en general los mensajes, las redes sociales,

La labor del funcionario que monitorea las redes sociales de la entidad se deberá ejecutar acorde a las siguientes políticas, a saber:

- Consultar a diario las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos. En el caso que se presente un PQRSD en las redes sociales, el funcionario que las revise deberá radicar la PQRSD para el trámite correspondiente.
- Generar mensajes a través de las redes sociales, en la cual se indique los canales de atención idóneos para dar respuestas a las consultas y/o solicitudes de la ciudadanía. Por ejemplo, direccionar al ciudadano al link del formulario para interponer las PQRSD ante el buzón de preguntas frecuentes.
- Si bien, no se encuentran dispuestas las redes sociales para el trámite y respuestas de PQRSD, se deben generar mensajes a través de los referidos medios, socializando la gestión de la entidad y de sus funcionarios principales.
- Socializar a través de las redes sociales las reseñas periodísticas emitidas por televisión, web y/o entrevistas de radio de los funcionarios principales.
- Socializar a través de las redes sociales la página web de la entidad.
- Socializar a través de las redes sociales, página web de la entidad, las jornadas de interacción con los demás entes estatales, alto gobierno y ciudadanía en general.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.

5.5. Otros Canales de Información como Radio, Televisión, Streaming

5.5.1. Radio: Mediante el cual se realizan distintos programas institucionales de los productos y servicios y se atienden inquietudes sobre los mismos.

5.5.2. Televisión: Medio de comunicación audiovisual en el cual se da a conocer información del FNA, y se presenta en diferentes formatos.

5.5.3. Streaming: Transmisión en vivo o por demanda con conexión online.





Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones

Bajo los lineamientos de la Ley 1755 DE 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda persona tiene derecho de presentar peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en adelante derechos de petición, respetuosos ante las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener solución de fondo en los términos señalados en la Ley.

Toda solicitud de cualquier persona se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo, y acorde al artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

Minvivienda o del FNA o de CRA, darán cumplimiento a lo estipulado por la ley, para atender de forma cierta, suficiente, clara, y oportuna los derechos de petición.

6.1. Trámite de los Derechos de Petición

Para el trámite de los derechos de petición, se debe dar cumplimiento a la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 DE 2015, Decreto 1166 de 2016 y a la reglamentación interna que se ha expedido o llegare a expedir en Minvivienda, FNA y CRA.

Cuando un servidor público recibe un derecho de petición, debe comprometerse a resolver de forma oportuna, clara y de fondo la solicitud, para ello debe tener en cuenta lo siguiente:

Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano

Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema

Explicar en primera instancia el alcance que tenemos para llegar a su pronta solución

Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida

Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, el derecho de petición

Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución

La recepción de los derechos de petición de los ciudadanos(as), será por los canales que dispongan Minvivienda, FNA y CRA, se deberán radicar y clasificar de acuerdo a los procedimientos internos de cada entidad, para que sean gestionados.

Los elementos mínimos que deben contener los derechos de petición son:

- Nombre completo
- Número de identificación
- Dirección de contacto
- Teléfono
- Objeto de la peticion
- Razones en las que se fundamenta la peticion
- Firma del peticionario cuando fuere el caso
- Relación de documentos que contiene el trámite
- NIT si es personeria juridica

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Cuando la petición sea presentada a nombre de una persona jurídica, se deberá acreditar con el correspondiente certificado de existencia y representación expedido por la Cámara de Comercio, de conformidad con las disposiciones legales vigentes, Expedido con una antelación no superior a tres (3) meses.

Los servidores públicos de cada entidad no podrán negarse a recibir solicitudes incompletas, si el ciudadano insiste en su radicación, sin embargo, con posterioridad se solicitará dentro de un periodo máximo de 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación y 5 días hábiles para los casos de ley habeas data, la información o documentación faltante. Por lo que dispondrá entonces de un tiempo máximo de un mes para completar lo requerido.

6.2. Plazo para Resolver los Derechos de Petición

Minvivienda, FNA y CRA, atenderán las peticiones en los siguientes términos:

- Quejas y reclamos: Quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su radicación.

- Las quejas y reclamos que provengan de un operador (CIFIN/DATACREDITO) de información deben atenderse en diez (10) días hábiles.
- Solicitud de información: Se cuenta con diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a su radicación. En caso de que no se conteste dentro de estos términos, se deberá en un término adicional de máximo tres (3) días brindar la información solicitada.
- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a su radicación. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- Las Peticiones de Personas Desplazadas, tendrán atención especial y preferente y deberán resolverse dentro de los diez (10) días Siguientes a su radicación.
- Las Peticiones entre autoridades se deberá resolver en un término no mayor a diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a su radicación.
- Las solicitudes de información de los Congresista deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a su radicación
- Las Consultas de información general deberán tramitarse dentro de los Treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a su radicación.
- Se dará atención prioritaria a las peticiones cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.
- Las solicitudes que directamente presenten los niños, las niñas y adolescentes respecto de asuntos relacionados con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial tendrán prelación en el turno de atención sobre cualquier otra. Así mismo, las peticiones que formulen los infantes, las mujeres gestantes, personas con algún tipo de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública tendrán atención preferencial.
- Cuando no sea posible atender la solicitud dentro del plazo, deberá informar al ciudadano antes del vencimiento del término señalado en la Ley, que se encuentra en trámite, y debe dar una fecha al consumidor financiero en la cual se le dará respuesta con solución de fondo. Dicho término adicional no podrá exceder el tiempo inicialmente previsto, y para los casos de tratamiento de datos no podrá exceder de (8) días hábiles.

6.3. Modalidades de los Derechos de Petición

Conforme lo establecido por la Ley 1755 de 2015, los ciudadanos podrán requerir, entre otros, los siguientes servicios:

Reconocimiento de un derecho

Solicitud de resolver una situación jurídica

Solicitud de prestar un servicio

Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos

Formular consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y e interponer recursos

No se reconocerá como peticiones aquellas comunicaciones de contenido irrespetuoso conforme lo señala el artículo 23 de la constitución política de Colombia, solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Cuando no sea competente Minvivienda, FNA y CRA, para atender la petición, dará traslado a la entidad competente en un término máximo de cinco (5) días hábiles y se le comunicará al ciudadano.

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la solicitud sea nuevamente presentada.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no atienda el requerimiento de completar su escrito o solicitud verbal dentro del plazo legal, que de conformidad con las normas legales es de 1 mes, salvo que antes de vencerse el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Cuando un ciudadano solicite copia de un documento sometido a reserva, y no obstante la negativa, se insista en la misma, se deberá agotar el trámite de insistencia previsto en la Ley, ante el Tribunal Contencioso Administrativo, para que allí se adopte la decisión que en derecho corresponda.

Cuando se presenten varias peticiones de un mismo interesado que versen sobre el mismo tema y está ya hubiesen sido resueltas y contestadas se podrá remitir la respuesta ya dada.





Derechos y deberes de los ciudadanos

Minvivienda, FNA y CRA, con el fin de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y en cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5º del artículo 7º de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, expiden y dan a conocer la Carta de Trato Digno al Ciudadano teniendo en cuenta los derechos y deberes en su actuación frente a las autoridades:





Retroalimentación final con el ciudadano

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano ya sea por atención personalizada, telefónica o virtual, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del Ciudadano con el trámite y solución dada al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.

Esta retroalimentación final permite identificar no sólo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro. Esta medición, permitirá prestar un servicio de calidad al ciudadano en tanto que sólo a través de esta es posible lograr el mejoramiento continuo.

Creer que la atención al ciudadano se limita solamente a dar una respuesta sin importar la satisfacción, no permite avanzar hacia el camino del servicio con calidad y excelencia.

Satisfacción entendida como la posibilidad de que el ciudadano quede a gusto con la respuesta, sin que necesariamente ésta sea favorable a sus intereses.

8.1. Nivel de Satisfacción del Ciudadano

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad. En esta medida al ciudadano se le preguntará:

Por la satisfacción en la atención recibida y en la respuesta final suministrada

Por la calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad

Por la amabilidad y buen trato recibido

Por la claridad en el alcance de las funciones de la Entidad

Por los aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano

El ciudadano(a) satisfecho es un multiplicador de experiencias positivas, beneficiando la buena imagen y credibilidad institucional, por lo que se le debe preguntar si recomendaría a la entidad a otro ciudadano.



Glosario

Articulación: Es la capacidad de movilizar y aunar esfuerzos para lograr un servicio de nivel al ciudadano. Consiste en alinear fuerzas, recursos, talentos y propósitos para el logro de objetivos de servicio.

Atributos de servicio: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

Cadena de servicio: Es el Ciclo Interno del Servicio. Se constituye en el proceso que permite la entrega de un producto o servicio a un ciudadano.

Canal de atención: Es un espacio, escenario o medio, a través del cual se presta un servicio al ciudadano y por lo tanto, debe brindar información, interacción e integración; debe tener un propósito y generar una impresión e imagen.

Coordinación: Dirige las operaciones del área de servicio al ciudadano de acuerdo con el plan estratégico de la entidad, las necesidades de los ciudadanos y procedimientos establecidos para garantizar los deberes y derechos de los ciudadanos con base en las atribuciones de la entidad.

Ciclo del servicio: Se inicia en el momento en que un ciudadano tiene un contacto esperando un servicio o producto de la Institución y finaliza cuando el ciudadano considera que terminó de recibir el servicio que buscaba. Este puede volver a iniciar y encierra un sinnúmero de momentos de verdad.

Ciudadano: Persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir. Cliente: “La palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la «persona que depende de», es decir, los clientes son aquellos ciudadanos o entidades que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que la entidad puede satisfacer”

Centro de contacto: Centro de Atención que genera y recibe llamadas de requerimientos, solicitudes, reclamaciones de los ciudadanos de una empresa, con la integración de medios de contacto como Web + fax + teléfono + chat.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

El PNSC: define que el servicio al ciudadano se basa en Ofrecer y entregar a los ciudadanos - ciudadanos naturales y jurídicos (públicos, mixtos y privados) trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y numerabilidad positiva.

Niveles de atención: Para brindar un adecuado servicio al ciudadano, es conveniente establecer cuatro niveles primordiales, que se encarguen de prestar dicho servicio de acuerdo a sus funciones. Estos niveles son:

- **Atención Básica:** Gestiona los requerimientos del ciudadano según procedimientos y atribuciones de la entidad para resolver sus inquietudes y atender sus necesidades.
- **Atención Especializada:** Resuelve las inquietudes y requerimientos especializados del ciudadano de acuerdo con las atribuciones de la entidad, procedimientos y competencias del cargo.
- **Atención De Orientación:** Identifica las necesidades del ciudadano para darle orientación sobre su requerimiento de manera correcta, precisa y oportuna.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Protocolo de atención: Es una guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso de con los ciudadanos para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Servicio al ciudadano: Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un ciudadano con independencia que se trate de políticas de servicio al usuario, empresariales, del sector salud, educación o del sector público en general. Teniendo en cuenta lo anterior, la atención al ciudadano debe propender porque quien acuda a esta entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

Solicitud de información: Es el requerimiento que hace el ciudadano(a) a una o varias Entidades, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de cada Entidad.

Solicitud población vulnerable: Es el requerimiento que hace el ciudadano(a) que se encuentre en condición especial de vulnerabilidad (desplazamiento forzado o víctima de violencia).

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.



Bibliografía

- Cartilla “como tratar adecuadamente al Ciudadano(a)”. 2010.
- Cartilla “Si es posible quejarse adecuadamente”. Veeduría Distrital. 2010.
- Cartilla de Trámites y Servicios. Secretaría Distrital de Movilidad. 2008.
- Decreto 019 de 2012
- Jurisprudencia Constitucional sobre el Derecho de Petición.
- Ley 962 de 2005
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1474 de 2011
- Manual de Atención al Ciudadano. Alcaldía Mayor de Bogotá. Secretaría General. Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. 2009.
- Manual de Respeto al Ciudadano. IDU. 2008
- Página de Gobierno en Línea: programa. gobiernoenlinea.gov.co
- Página del Instituto Nacional de Ciegos -INCI-: www.inci.gov.co
- Página del Instituto Nacional de Sordos -INSOR-: www.insor.gov.co
- Página de Federación Nacional de Sordos de Colombia -FENASCOL-: www.fenascol.org.co
- Planeación Nacional. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Herramientas. 2010.
- Protocolos de Servicio al Ciudadano, Departamento Nacional de Planeación. 2013.
- www.xm.com.co/Polticas%20 Empresariales;www. emprendedorsublime.com/
- marketing_satisfacer_necesidades.
- Manual de Atención al Ciudadano, Comisión Nacional del Servicio Civil, 2012.


12

Anexos

11.1. Alcance Legal

Las normas y parámetros fijados en el presente manual se ajustan a la normatividad legal vigente para la materia, entre las que se destacan:

- Constitución Política de Colombia, Artículo 2, en él se mencionan los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; Artículo 20 (Libertad de expresión) menciona que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial; Artículo 23 Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- Ley 790 del de 2002 “por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.
- Ley 872 del de 2003 Artículos 4° y 5°, Reglamentada por el Decreto Nacional 4110 de 2004, reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4295 de 2007, derogada por el Artículo 5°, decreto Nacional 1499 de 2017
- Ley 962 del 2005 Modificado por el Decreto 2573 de 2014 TITULO I ART 4° “por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.

- Ley 1171 de 2007 Capitulo III Otros beneficios Artículo 9°. VENTANILLA PREFERENCIAL "Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores".
- Decreto 4485 de 2009 "Por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009".
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, reglamentado Decreto Nacional No. 2641 de 2012 ¨Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública¨.
- Ley 1437 de 2011 Artículos 5°, 7°, 8° y 9° ¨Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo¨; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Decreto 2623 del 13 de 2009 "por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano", el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.
- Conpes 3649 de 2010, Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 019 de 2012, Artículos 1°,2° 4°, 6°, 9°, 11° 12°,17° y 38° ¨Por el cual se dictan normas para suprimir reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública", Ley Anti trámites.
- Conpes 3785 de 2013, Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- "Estrategias Para La Construcción Del Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano V2" Secretaria de la Presidencia.
- Decreto 1078 del 26 de 2015 LIBRO I, PARTE I, TÍTULO I, ARTÍCULO 1.1.1.1 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones."
- Ley Estatutaria 1755 de 2015 Artículos 13 al 31 "Por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"
- NTC ISO 9001:2015 "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".
- Resolución 0046 de 24 de enero de 2017 "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda y se deroga la Resolución 0194 de 2016.

11.2. Normas y Políticas de Calidad en la Atención al Ciudadano

Normas Técnicas

Para poder garantizar de manera efectiva e integral un servicio al ciudadano con verdadera calidad, se hace importante tener en cuenta principios consagrados en normas técnicas que en esta materia brindan una orientación más clara y detallada, así:

Norma NTCGP 1000:20091 Sistema de Gestión de la Calidad para la rama Ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

Enfoque hacia el cliente. La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a los ciudadanos; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los mismos, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas¨.

Liderazgo. Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de esta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y oficiales que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

El mando institucional ha desplegado este principio mediante la promulgación del Código de Buen Gobierno, que se constituye en la definición de un estilo de mando unificado soportado sobre los más altos valores éticos que facilita el alineamiento generando una cultura corporativa de confianza, que a su vez construye ejemplo y testimonio del servidor público y oficial íntegro, transparente, eficiente y cumplidor del buen trato. ¨

Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas. Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad. Tal como ya se expresó, la calidad en el servicio al ciudadano no es una exclusividad del mando o de algunos servidores públicos y oficiales especiales de las Instituciones, es una responsabilidad de todos, en busca de la consolidación de las entidades públicas como los principales garantes de los derechos constitucionales. ¨

Mejora continua. Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad. Las Entidades públicas reconocen que la sociedad evoluciona, cambia y se transforma; en tal sentido las Instituciones no pueden simplemente adaptarse a estos movimientos, sino que deben anticiparse a ellos, lo que obliga a realizar ajustes que sirvan de cimientos para la construcción del mejoramiento permanente.

Políticas de Calidad

Asegurar la satisfacción de los clientes, ciudadanos y partes interesadas tanto internos como externos de la Entidad, además de brindar los lineamientos pertinentes para una mejora continua que generen los resultados esperados, en cumplimiento del logro de los objetivos institucionales que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

Brindar información, orientación y asistencia, por medio de actividades de promoción y acompañamiento, que permitan buenas relaciones humanas, mejorar la participación y percepción de la ciudadanía.





La vivienda y el agua son de todos

Minvivienda

Protocolo

Para la atención y servicio al ciudadano del sector vivienda, agua y saneamiento básico