
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GVS-02	
	PROCESO: GESTIÓN DE VIVIENDA SOCIAL		Versión:	3
			Fecha:	31/05/2024
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 1 de 25	

CONTENIDO

Introducción.....	2
Marco normativo.....	3-4
Objetivo.....	5
Alcance.....	5
Definición.....	5
Generalidades.....	6
Resultados esperados por el ciudadano.....	6
Principios.....	6
Reglas generales de atención al ciudadano.....	7
Protocolo de atención presencial.....	8
Recibimiento del usuario.....	9
Personal que presta servicio en la entrada de la entidad.....	9
Protocolo de atención telefónica.....	10
Protocolo de atención por medio impreso.....	12
Correspondencia externa.....	13
Correspondencia interna.....	14
Protocolo de atención por medios electrónicos.....	14
Protocolo de atención de ciudadanos inconformes.....	19
Canales para interponer PQRSD.....	20
Recomendaciones generales.....	21
Satisfacción al ciudadano.....	22
Glosario.....	25


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GVS-02	
	PROCESO: GESTIÓN DE VIVIENDA SOCIAL		Versión:	3
			Fecha:	31/05/2024
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 2 de 25	

INTRODUCCIÓN

En el marco de la implementación progresiva del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en el Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo – IMVIYUMBO, nos motiva el firme propósito de trabajar en la satisfacción de las necesidades de la comunidad del municipio de Yumbo que requiere de nuestros servicios. Como servidores del Estado estamos comprometidos con la mejora continua de la calidad en la Atención al Ciudadano, para lo cual se requiere el diseño e implementación de un protocolo formal que nos permita cualificar estas labores. En este documento se estandarizan las reglas que deben ser replicadas en todos los procesos institucionales, para garantizar integralmente la generación de adecuados canales de servicio para la atención personalizada, telefónica y virtual. El presente documento es una guía para los servidores directos o indirectos y la herramienta garantista de derechos en la gestión que realizan los funcionarios de IMVIYUMBO, en su relación con los Ciudadanos, frente a las necesidades de información, atención y de servicios.

Este protocolo se basa en las normas que regulan la atención y el servicio a los Ciudadanos, establece la formalidad que se debe seguir por cortesía, respeto y sentido práctico en los asuntos propios de los servicios que ofrecemos, siendo imperativo adoptarlos por los servidores públicos adscritos al Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo – IMVIYUMBO.

1. MARCO NORMATIVO

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GVS-02	
	PROCESO: GESTIÓN DE VIVIENDA SOCIAL		Versión:	3
			Fecha:	31/05/2024
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 3 de 25	

Constitución Política de Colombia, Artículo 2. Sobre los fines esenciales del Estado, entre los que se resaltan: 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. Toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.

Ley 87 del 29 de noviembre de 1993. Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno de las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.


Ley 190 del 6 de junio de 1995. “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.”, Artículo 48: Sobre el control social a la gestión pública, diseño de indicadores de gestión, eficiencia y calidad; Artículo 51: La obligación de dar publicidad a los bienes y servicios contratados.

Ley 790 del 27 de diciembre de 2002. “Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; 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 850 del 18 noviembre de 2003. “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”.

Ley 962 del 8 de julio de 2005. “Por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”;

Ley 1474 de junio 12 de 2011. “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”.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GVS-02	
	PROCESO: GESTIÓN DE VIVIENDA SOCIAL		Versión:	3
			Fecha:	31/05/2024
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 4 de 25	

Ley 1437 de 2011. “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 2232 del 18 de diciembre de 1995. “Por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos”; reglamentando la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública.

Decreto 2623 del 13 de julio 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.


Decreto 019 del 10 de enero de 2012. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

Decreto 1151 de abril 14 de 2008. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia”.

Ley 527 de 1999. “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos y se dictan otras disposiciones.

Decreto nacional 612 del 2018. Por medio del cual se establece la necesidad de integrar los diferentes instrumentos de planificación administrativa del Instituto, en el marco de la implementación del modelo MIPG.

2. OBJETIVO:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GVS-02	
	PROCESO: GESTIÓN DE VIVIENDA SOCIAL		Versión:	3
			Fecha:	31/05/2024
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 5 de 25	

Implementar el protocolo de atención al ciudadano identificando las políticas y criterios de atención a los usuarios del Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo - IMVIYUMBO, garantizando efectividad en la atención y servicio.

3. ALCANCE:

El presente Protocolo de Atención al Ciudadano está dirigido a todos los servidores del Estado al servicio del Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo - IMVIYUMBO, quienes por la naturaleza jurídica y objetivos misionales interactúan permanentemente y deben enfocar sus esfuerzos a satisfacer un servicio público de calidad. Se implementará desde el momento en que el Ciudadano acceda a nuestros servicios a través de cualquier canal de atención sea presencial, telefónico y/o virtual al Ciudadano dentro del tiempo legalmente establecido.


4. DEFINICIÓN:

El protocolo de atención al Ciudadano consiste en un documento guía, de naturaleza formal, donde se identifican las políticas y los procedimientos que deben ser socializados e implementados por los servidores públicos del Instituto, con miras a brindar un servicio y atención de calidad.

5. GENERALIDADES:

La Política para el tratamiento de Datos Personales, se aplicará a todas las bases de datos y/o archivos que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por el Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo - IMVIYUMBO. Los procedimientos y lineamientos generales sobre el asunto serán de obligatorio cumplimiento para todas las áreas y/o procesos del Instituto que administren, custodien y/o almacenen información personal de los ciudadanos, usuarios, contratistas, organizaciones o interesados para el desarrollo normal y óptimo de sus funciones, incluidas las direcciones territoriales.

Así mismo, estos términos aplican para cualquier registro de datos personales

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GVS-02	
	PROCESO: GESTIÓN DE VIVIENDA SOCIAL		Versión:	3
			Fecha:	31/05/2024
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 6 de 25	

realizado en forma presencial, telefónica y/o virtual para la vinculación a cualquier trámite, servicio o beneficio de IMVIYUMBO. Aunque la entidad se encarga directamente del tratamiento de los datos Personales, se reserva el derecho a delegar en un tercero, exigiendo así mismo al encargado, la atención e implementación de los lineamientos y procedimientos idóneos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de estos.

5.1. RESULTADOS ESPERADOS POR EL CIUDADANO:

Los ciudadanos que requieren los servicios y atención oportuna, esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus derechos o diferencias. Por ello tienen derecho a:


- ✓ Recibir una respuesta de manera clara, oportuna y completa
- ✓ Acceder a un servicio con amabilidad y cordialidad en la atención.
- ✓ Ser atendido de manera oportuna.
- ✓ Obtener una real satisfacción al recibir el servicio solicitado.
- ✓ Acceder a una ruta privilegiada si es parte de una población inclusiva.

5.2. PRINCIPIOS:

En el protocolo de atención al Ciudadano, se debe siempre tener en cuenta por parte de los funcionarios de la Entidad, los siguientes principios básicos:


- ✓ Actitud amable
- ✓ Comprensión
- ✓ Trato equitativo
- ✓ Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes
- ✓ Información precisa

6. REGLAS GENERALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GVS-02	
	PROCESO: GESTIÓN DE VIVIENDA SOCIAL		Versión:	3
			Fecha:	31/05/2024
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 7 de 25	

El Servidor del Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo - IMVIYUMBO, en cualquier relación con los ciudadanos, debe tener en cuenta siempre:

- ✓ Cumplir estrictamente con el horario en el sitio de servicio al Ciudadano, 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 la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros esté atento a remplazarlo durante su ausencia.
- ✓ Conserve una actitud de atención privilegiada al Ciudadano. El merece toda su atención en señal de comprensión.
- ✓ Hable en un tono moderado, audible vocalizando bien, mantenga contacto visual con el Ciudadano mientras le atiende.
- ✓ Sonreír es una excelente práctica en el servicio ciudadano.
- ✓ Mantenga la calma aún en situaciones en las que el Ciudadano lo pretenda presionar o incomodar.
- ✓ En lo posible, utilice el nombre del Ciudadano, antecedido por términos como "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.
- ✓ No hable ni por teléfono ni con los compañeros de otros temas ajenos a la solicitud del Ciudadano, mientras lo atiende.
- ✓ Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar y demás acciones que intervengan en el comportamiento y atención al ciudadano.
- ✓ La atención que se brinde a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los Ciudadanos, sin distingo alguno.
- ✓ No realice juicios de valor respecto de la situación del Ciudadano, ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.
- ✓ Use el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GVS-02	
	PROCESO: GESTIÓN DE VIVIENDA SOCIAL		Versión:	3
			Fecha:	31/05/2024
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 8 de 25	

7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL:


7.1. Recibimiento del usuario: El saludo tiene como objetivo, el acercamiento necesario para iniciar y entablar comunicación con los Ciudadanos, darles la bienvenida o contestación para que el peticionario se sienta importante, reconocido como persona, digna de respeto y confianza para ser escuchado por el funcionario.

7.2. Personal que presta servicio en la entrada de la entidad: Es la primera persona, que recibe al Ciudadano cuando ingresa a la Entidad, de su actitud depende ese primer momento de satisfacción del Ciudadano, por ello aplique el siguiente Protocolo:

- ✓ Realizar los controles propios de la seguridad al acceso, sin que el visitante sienta que hay desconfianza en él o lo que trae consigo.
- ✓ Haga contacto visual con el Ciudadano desde el momento en que se acerque y ser amable, detener la actividad que se esté realizando y atenderlo.
- ✓ Saludar diciendo: Buenos días/tardes, bienvenido a IMVIYUMBO.
- ✓ Conocer en términos generales el funcionamiento de la Entidad e indicarle el lugar donde será atendido.
- ✓ Mostrar una actitud de acceso y confianza con relación al Ciudadano.

7.3. Recepción del usuario en la oficina: Los funcionarios que reciben al Ciudadano aplicarán las siguientes reglas:

- ✓ Escuche al Ciudadano demostrando interés y respeto hacia su petición.
- ✓ Haga contacto visual con el Ciudadano desde el momento en que se acerque y ser amable, brindado la atención necesaria.
- ✓ En caso de que la solicitud o trámite la pueda hacer desde otro canal de atención más cómodo, se debe brindar la información y orientación al Ciudadano sobre el mismo (atención personalizada, consulta en la página web, y redes sociales oficiales) más útil y rápido para él, indicarle cómo proceder.
- ✓ Brinde la información de la manera más clara y organizada, de modo tal que el Ciudadano la entienda y la comprenda.


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GVS-02	
	PROCESO: GESTIÓN DE VIVIENDA SOCIAL		Versión:	3
			Fecha:	31/05/2024
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 9 de 25	

- ✓ Retroalimente al Ciudadano de la información suministrada y finalice con la siguiente pregunta: "¿Hay algo más en que le pueda colaborar?".
- ✓ Si no requiere más información despídase de la siguiente manera: Estamos para servirle que tenga un buen día/tarde.
- ✓ Motive al Ciudadano a utilizar otros canales de Información, invitando a ingresar a la página web y seguir las redes sociales oficiales de la entidad, donde encontrara mayor información y últimas novedades y/o noticias de la entidad, si así lo desea.
- ✓ Si la información no es suficiente, indíquele a donde debe dirigirse, de igual forma despídase amablemente.
- ✓ Agradezca al Ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle. "Muchas gracias por usar nuestros servicios", "fue un gusto atenderlo."
- ✓ Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- ✓ Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos que generen abuso de confianza.

Recuerde:

- ✓ Dele al Ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- ✓ Utilice los primeros segundos para sorprender favorablemente al Ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- ✓ Cuide su postura corporal y su vocabulario durante el diálogo.

7.4. Recepción e interpretación de la necesidad de Información: Es fundamental que el funcionario escucha y preste la atención necesaria, para que el Ciudadano exprese su necesidad de información, se debe permitir su expresión afectiva. Observar de manera discreta, para percibir el mayor número de detalles que permitan un adecuado manejo de la situación inicial, recibir los mayores detalles de las necesidades de información.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GVS-02	
	PROCESO: GESTIÓN DE VIVIENDA SOCIAL		Versión:	3
			Fecha:	31/05/2024
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 10 de 25	

- ✓ Enfóquese en los puntos básicos del asunto.
- ✓ Detalle las personas involucradas.
- ✓ Delimite el tiempo y espacio.
- ✓ Mantenga la neutralidad evitando involucrarse en forma personal con las opiniones y juicios subjetivos que formula el usuario.


7.5. Procesamiento y Respuesta: Sin excepción, los funcionarios del Instituto Municipal, deberán hacer gala de las competencias para atender, orientar, resolver y direccionar los requerimientos de los Ciudadanos y capacidad de manejar los momentos críticos para la inconformidad o frustración del Usuario cuando la respuesta no es la deseada. Para la debida aplicación del Protocolo de Atención Presencial:

- ✓ Gestione un buen servicio
- ✓ Permita mejorar la percepción del Ciudadano
- ✓ Incremente los niveles de satisfacción
- ✓ Mejore la imagen pública de la Entidad.
- ✓ Los funcionarios que cumplen una labor en la atención personalizada y que se encuentran presentes en el momento de la llegada del Ciudadano, son determinantes para la buena atención y satisfacción de éste.

8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

En la aplicación del protocolo de atención telefónica, se debe tener presente que toda la percepción del buen servicio es auditiva por ello se debe seguir el siguiente protocolo para reflejar el buen servicio que dispone IMVIYUMBO, mediante este canal de interacción con los Ciudadanos:

Se debe asegurar que el área de trabajo cuente con los elementos necesarios y en buen funcionamiento (teléfono, bases de información), de igual manera contar con una libreta de apuntes y demás elementos que se requieran acorde a la labor asignada. Seguido a ello se cumplirá lo siguiente:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GVS-02	
	PROCESO: GESTIÓN DE VIVIENDA SOCIAL		Versión:	3
			Fecha:	31/05/2024
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 11 de 25	

Saludo cordial

- ✓ IMVIYUMBO, "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.
- ✓ Solución al requerimiento
- ✓ Brindar la información necesaria y posible.


En el caso de no solucionar de fondo el requerimiento indicar los pasos a seguir, invitando a visitar la página web y redes sociales oficiales de la entidad.

Despedida

Señor (Nombre del Ciudadano) le puedo colaborar en algo más.
Gracias por haberse comunicado con IMVIYUMBO, que tenga un buen (día, tarde), recuerde que le hablo (Nombre de la persona que atendió la llamada).

Recuerde:

- ✓ Evite apagar, no contestar o silenciar los teléfonos del servicio, todas las llamadas se deben contestar.
- ✓ Absténgase 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 la atención a los ciudadanos y con el horario laboral.
- ✓ Sonría al hablar por teléfono, esto será notado por el Ciudadano (a) en tanto

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GVS-02	
	PROCESO: GESTIÓN DE VIVIENDA SOCIAL		Versión:	3
			Fecha:	31/05/2024
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 12 de 25	

que su tono de voz transmitirá amabilidad.


- ✓ Conteste máximo a los tres (3) timbres de la llamada.
- ✓ No deje a la persona esperando demasiado tiempo (40 Segundos es mucho)
- ✓ Reduzca al mínimo la cantidad de veces que transfiere la llamada, verifique la aceptación y disponibilidad antes transferir la llamada.
- ✓ Hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el Ciudadano comprenda el mensaje.
- ✓ Sea persuasivo y contundente; para ello es importante hacer énfasis en las palabras claves de la conversación.
- ✓ Use el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- ✓ Proporcionar al Ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- ✓ Haga seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al Ciudadano.

9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR MEDIO IMPRESO

IMVIYUMBO, se ajusta a las directrices respecto de las comunicaciones impresas impartidas desde el Archivo General de la Nación y aplica las Leyes y demás normatividad vigente, especialmente lo que corresponde al sistema de gestión documental implementado por la entidad. En todo caso, en este protocolo se establecen los siguientes aspectos básicos:

9.1. Correspondencia Externa:

- ✓ Las comunicaciones que ingresen a IMVIYUMBO, sin excepción, serán recibidas y radicadas a través del sistema de atención al ciudadano.
- ✓ Dichas comunicaciones serán revisadas para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente, si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación de la misma.
- ✓ Cuando una comunicación no esté firmada, ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y deberá ser remitida sin radicar a la oficina de su competencia, para que se

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GVS-02	
	PROCESO: GESTIÓN DE VIVIENDA SOCIAL		Versión:	3
			Fecha:	31/05/2024
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 13 de 25	

gestione la respuesta correspondiente, la cual se notificará por aviso.


- ✓ Cuando la solicitud impresa no sea competencia de IMVIYUMBO, se deberá informar al peticionario sobre el traslado a la entidad competente, si hay lugar a ello.
- ✓ Las comunicaciones oficiales enviadas en soporte papel, se elaborarán en original y máximo dos copias, remitiéndose el original al destinatario, la primera copia a la serie respectiva de la oficina que genera el documento, teniendo en cuenta los anexos correspondientes.
- ✓ Con el propósito de aplicar el Manual de Identidad Visual de la Entidad, y preservar y/o utilizar adecuadamente la imagen corporativa, en las comunicaciones oficiales es obligatorio las plantillas con los membretes e información institucional definida, teniendo en cuenta las normas del sistema de gestión documental y los registros de calidad de IMVIYUMBO.

Importante:

- ✓ Cuando la comunicación corresponda a la respuesta de una petición queja o reclamo, tenga en cuenta lo establecido en la normatividad legal vigente para efectos del tiempo de respuesta al requerimiento.
- ✓ Si no es posible enviar la respuesta al solicitante por motivos como: No adjunta dirección, dirección ilegible, etc., haga la notificación por aviso según lo establecido en los procedimientos de la Entidad.

9.2. Correspondencia Interna:

Deberá cumplir con los procedimientos establecidos por IMVIYUMBO, que permitan realizar un adecuado seguimiento a las mismas, utilizando los códigos de las oficinas, la numeración consecutiva y demás información requerida.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GVS-02	
	PROCESO: GESTIÓN DE VIVIENDA SOCIAL		Versión:	3
			Fecha:	31/05/2024
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 14 de 25	

10. PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR MEDIOS ELECTRONICOS:


La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos y digitales entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, tendrá efectos de validez.

En concordancia, IMVIYUMBO posee bajo su responsabilidad gestionar los diferentes canales de comunicación virtual, como son:

Página Web:

- ✓ En este portal IMVIYUMBO debe garantizar información oportuna, completa, actualizada, de fácil acceso y comprensible para todos.
- ✓ Se debe tener en cuenta los criterios y guía de las características especiales para la publicación en la Web según lo indique el proceso de gestión de comunicación y divulgación pública de la entidad.
- ✓ 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.
- ✓ Garantice el acceso a la información de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- ✓ Presente información de manera ágil con el propósito de facilitar el acceso a la información pública relacionada con la misión de IMVIYUMBO.
- ✓ Habilite y administre una opción en la que el Ciudadano pueda colocar sus quejas, reclamos o sugerencias.
- ✓ Mantenga actualizada la información al Ciudadano sobre las opciones que tiene el portal web en donde pueda realizar los diferentes trámites ante la Entidad.

Socializar los otros medios de comunicación directa con el Ciudadano, como son:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GVS-02	
	PROCESO: GESTIÓN DE VIVIENDA SOCIAL		Versión:	3
			Fecha:	31/05/2024
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 15 de 25	

Redes sociales institucionales:

IMVIYUMBO, cuenta con aplicación de las redes sociales FACEBOOK e INSTAGRAM, con el propósito de generar comunicación con los Ciudadanos, donde se enterarán de las noticias, proyectos y demás información institucional, además de resolver sus dudas.


Horario de Atención: los canales de interacción o chat se encuentra activo de lunes a viernes, bajo la responsabilidad del proceso de Comunicación y Divulgación Pública:

Para garantizar una comunicación asertiva con el Ciudadano a través de este medio, tenga en cuenta las siguientes directrices:

- ✓ Salude a quien está conectado al chat virtual: Muy buenos días/tardes, Bienvenido al chat virtual de IMVIYUMBO. MI nombre es.... ¿En qué le puedo colaborar?
- ✓ Permítanos un momento por favor en línea mientras consultamos su información.
- ✓ Intervenga y de soluciones al Ciudadano de una manera sencilla.
- ✓ Termine sus comunicaciones con frases como "Hasta pronto", "Gracias por su tiempo", "Tenga Usted un buen día".

Recuerde:

- ✓ No utilizar siglas ni abreviaturas.
- ✓ Hable con el Ciudadano de "Usted" como forma de respeto y cordialidad.
- ✓ Revise mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (comunicación sucinta).
- ✓ Utilice lenguaje directo, sencillo. Siga las normas de redacción aceptadas por la Real Academia Española.
- ✓ Revise las preguntas frecuentes con las respuestas establecidas.
- ✓ No suministre información catalogada como "confidencial" por la Entidad,

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GVS-02	
	PROCESO: GESTIÓN DE VIVIENDA SOCIAL		Versión:	3
			Fecha:	31/05/2024
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 16 de 25	

solicite que se acerque al Instituto Municipal.


- ✓ Responda dudas e inquietudes en tiempo real y oriente al Ciudadano al momento de navegar dentro del portal o realizar algún tipo de trámite vía internet.
- ✓ Si en cualquier momento, accidentalmente envía un mensaje con un error, envíe un mensaje que enfatice entre estrellas, la corrección que quiere señalar.

El Ciudadano también puede comunicarse con IMVIYUMBO a través del sitio Web, donde puede registrar sus mensajes.

Correo Electrónico:

Si el Ciudadano se comunica a través del correo electrónico pqrs@imviyumbo.gov.co o cualquier otro correo institucional, tener en cuenta para la respuesta:

- ✓ El correo debe contener como mínimo: Asunto, encabezado, saludo, contenido, despedida y la identificación de quien responde (nombre y apellido, cargo).
- ✓ Es importante el uso de palabras correctas, que no se presten para confusión, utilice lenguaje directo, sencillo y siga las normas de redacción aceptadas por la Real Academia de la lengua española.
- ✓ Esté seguro de la respuesta que va a presentar, o consulte a quien tenga esa información actualizada.
- ✓ Envíe los mensajes en texto plano, no utilice estilos ni adornos innecesarios (colores, tamaños, negritas, emoticones, fotos, imágenes, entre otros).
- ✓ No escriba en mayúscula sostenida.
- ✓ Utilice comillas, asteriscos o guiones bajos para enfatizar o para subrayar.
- ✓ Escriba por párrafos para que el mensaje quede mejor estructurado, y sepárelos con líneas en blanco, para no dificultar su lectura.
- ✓ Cuando envíe copias de un correo a varias personas, coloque 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.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GVS-02	
	PROCESO: GESTIÓN DE VIVIENDA SOCIAL		Versión:	3
			Fecha:	31/05/2024
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 17 de 25	

- ✓ No reenvíe mensajes en cadena, podría ser falsa o contener virus.
- ✓ Evite el envío de archivos adjuntos demasiado pesados, envíelos solo cuando sea necesarios y advierta sobre su contenido al remitente en el cuerpo del mensaje, estos archivos adjuntos deben ser enviados en formatos inmodificables como PDF, MPEG.
- ✓ En el cuerpo del correo ponga los datos de contacto correspondientes al funcionario que envía el mensaje.

11. PROTOCOLO DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON LIMITACIÓN SENSORIAL Y/O DE MOVILIDAD REDUCIDA:


Para prestar un servicio ágil, considerado y oportuno a estos Ciudadanos con discapacidad, personas de la tercera edad, u otras limitaciones, se debe reconocer en ellos la igualdad de derechos y deberes, solo que merecen una atención especial que las ponga en igualdad de condiciones respecto de los demás usuarios. Para ello se debe reconocer la diferencia.

En términos generales, se formulan las siguientes recomendaciones Generales:

- ✓ Evitar hacer miradas prolongadas en prótesis u otros objetos, como bastones, sillas 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 enmarque a las personas como una con discapacidad, esto hace que se sientan diferentes y excluidas a los demás.
- ✓ La primera persona que recibe a los Ciudadanos que ingresan a IMVIYUMBO es el encargado de portería, quien debe interrogar de forma cortés al Ciudadano para establecer el servicio o necesidad de información requerida y prestar el servicio diferenciado, según se trate de lo solicitado.

El Personal de ingreso deberá de atender las siguientes directrices:

- ✓ Dirigir al usuario hacia el servicio requerido, de forma prioritaria.
- ✓ Ubica al Ciudadano en un asiento o un espacio adecuado, según su


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GVS-02	
	PROCESO: GESTIÓN DE VIVIENDA SOCIAL		Versión:	3
			Fecha:	31/05/2024
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 18 de 25	

limitación.

- ✓ Informa al funcionario del punto de atención respectivo, de la presencia de la persona en condiciones especiales de que trata este Protocolo, para que sea atendida de forma preferencial.

El responsable del punto de atención debe:

- ✓ Si el estado físico particular de la persona lo requiere, pásese al mismo lado del Ciudadano.
- ✓ Mire directamente al ciudadano y procure sonreír, aunque la limitación sea visual, éste percibirá su actitud.
- ✓ De la bienvenida al Ciudadano y saludarlo en voz alta, dando la bienvenida y ofreciendo sus servicios.
- ✓ Disponga lo pertinente para darle prioridad en la atención, según el servicio requerido.
- ✓ Tenga consideración con la situación particular que lleva al Ciudadano al punto de servicio, dele las explicaciones que requiera, si es necesario escríble lo manifestado verbalmente y demore lo menos posible en la prestación del servicio.
- ✓ Si durante la atención al Ciudadano, se presentan más personas en espera con atención preferencial, atiéndalos en orden de llegada y teniendo en cuenta la situación física y sensorial particular de cada uno.
- ✓ Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el Ciudadano, explíquele porqué debe retirarse y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Pídale permiso antes de hacerlo esperar. Al regresar al punto diga: Muchas gracias por esperar.
- ✓ Si la solución a la solicitud del Ciudadano está en manos de otro funcionario del mismo punto de atención, infórmele al funcionario para que se desplace al puesto donde se encuentra el Ciudadano y le preste el servicio solicitado.
- ✓ Si debe remitir al Ciudadano a otro punto de servicio, explique porque debe remitirlo.
- ✓ Si el punto al cual debe remitirlo no se encuentra en las instalaciones de IMVIYUMBO, dé por escrito al Ciudadano la dirección del punto al cual debe

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GVS-02	
	PROCESO: GESTIÓN DE VIVIENDA SOCIAL		Versión:	3
			Fecha:	31/05/2024
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 19 de 25	

acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.

- ✓ Si 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. De manera preferencial seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del Ciudadano.

Finalice el contacto adecuadamente:


- ✓ Retroalimiente al Ciudadano con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
- ✓ Consúltele si hay algo más en que pueda servirle.
- ✓ Agradezca al Ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
- ✓ Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al Ciudadano.
- ✓ Oriente o deja al Ciudadano en manos del Portero a efectos de tomar en forma segura la salida de la Entidad.

12. PROTOCOLO DE ATENCION DE CIUDADANOS INCONFORMES:

Los Ciudadanos inconformes deben ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que tienda a satisfacer sus necesidades. En este sentido, cuando deba tratar con un Ciudadano inconforme, proceda como primera medida a identificar su estado, con el fin de establecer a partir de allí el manejo que se le dará a la inconformidad con la información suministrada por considerar que es una injusticia: Lo entiende, pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero. Cuando se encuentre en esta situación, actúe de la siguiente forma:

Nunca le pida al Ciudadano que se calme, deje que el Ciudadano se desahogue, sin interrumpirlo, mírelo fijamente y asienta de vez en cuando para que se sienta comprendido.

Cuando termine, dígame que “entiende su situación”, pero que está a disposición de

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GVS-02	
	PROCESO: GESTIÓN DE VIVIENDA SOCIAL		Versión:	3
			Fecha:	31/05/2024
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 20 de 25	


ayudarle a resolver su inconformidad.

Si el Ciudadano persiste en su malestar, escale el problema a la gerencia de IMVIYUMBO, para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el Ciudadano inconforme.

Si aprecia al Ciudadano confundido con lo que le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación, pídale en tono calmado y comprensivo que permanezca en silencio por un momento, y le hágale un recuento de la conversación, resúmale claramente la inquietud presentada y acto seguido reitérele lentamente la respuesta, de ser posible use lápiz y papel para ir ilustrando al Ciudadano hacia la respuesta.

Importante:

- ✓ Mantenga una actitud amigable y serena
- ✓ Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya y no se trata de un asunto personal.
- ✓ Interactúe con el Ciudadano, y trate de comprender cómo le puede satisfacer esa necesidad.
- ✓ Propóngale al Ciudadano una alternativa de solución. NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir.
- ✓ Nunca califique el estado de ánimo del Ciudadano.
- ✓ Evidénciele al Ciudadano que lo escucha con atención.
- ✓ Ofrezca disculpas si es del caso y hágale sentir al Ciudadano que usted comprende su situación.
- ✓ Si el mismo problema se presenta con otro Ciudadano, informe a su jefe inmediato para que la solución sea de fondo.
- ✓ Invite al Ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e infórmele que a partir de esta comunicación IMVIYUMBO estudiará la solución y planteará mejoras al interior.
- ✓ Suministre u ofrezca los elementos para interponer el reclamo o queja a manera de colaboración.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GVS-02	
	PROCESO: GESTIÓN DE VIVIENDA SOCIAL		Versión:	3
			Fecha:	31/05/2024
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 21 de 25	

13. CANALES PARA INTERPONER LAS PQRSD:

- ✓ **Buzón de Sugerencias:** Se tiene buzón de sugerencias en los sitios relacionados a continuación:

Periódicamente el Jefe de Control Interno realiza apertura de los buzones y da trámite las PQRSD encontradas.

En el Link Atención al Ciudadano – Peticiones, Quejas y Reclamos, el Ciudadano podrá registrar su solicitud diligenciando la petición, queja o reclamo o hacer seguimiento a una petición, queja o reclamo enviado, para lo cual requiere el número de cédula registrado y el código que se despliega al enviar de manera exitosa la información solicitada a través de dicho Link.


Es de anotar, que si es un menor de edad el que accede a este servicio, debe escribir el número que refiera de su identificación en el campo cédula, con lo cual se dará prioridad en la atención de su solicitud. De igual forma, si se trata de una petición, queja o reclamo anónimo, el Ciudadano escribe la palabra Anónimo en el nombre y líneas en el número asignado como cédula.

RECOMENDACIONES GENERALES:

Presentación personal: Influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. La identificación del servidor debe estar visible.

Comportamiento: Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indispone al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

La expresividad en el rostro: La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GVS-02	
	PROCESO: GESTIÓN DE VIVIENDA SOCIAL		Versión:	3
			Fecha:	31/05/2024
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 22 de 25	

el trato verbal, es decir, educado y cortés.

La voz y el lenguaje: El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

La postura: La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

El puesto de trabajo: El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.


Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, saludelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero

En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

14. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO:

Conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente sobre las peticiones y el uso de los medios electrónicos y/o digitales para la recepción y seguimiento de las mismas, IMVIYUMBO ha implementado la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias a través de la Página Web y del Buzón de Sugerencia instalado en la Entidad.

Además, para garantizar una adecuada atención de las PQRSD, ha definido un procedimiento para la gestión de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del usuario, que establece que desde la Oficina de Control Interno se verifique la remisión a las diferentes dependencias de la Administración Municipal central, o las entidades descentralizadas del municipio de Yumbo, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del Ciudadano para que se les de trámite y desde esta Oficina se verifica la respuesta oportuna.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GVS-02	
	PROCESO: GESTIÓN DE VIVIENDA SOCIAL		Versión:	3
			Fecha:	31/05/2024
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 23 de 25	

GLOSARIO:

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

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.

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".

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.

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.

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.

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

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GVS-02	
	PROCESO: GESTIÓN DE VIVIENDA SOCIAL		Versión:	3
			Fecha:	31/05/2024
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 24 de 25	

o la gestión de la entidad.

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.


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

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.

FIN DE DOCUMENTO

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GVS-02	
	PROCESO: GESTIÓN DE VIVIENDA SOCIAL		Versión:	3
			Fecha:	31/05/2024
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página 25 de 25	

RUTA DE APROBACIÓN VERSION 3					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	Nancy Magnolia Sandoval	Nombre	Jorge Hernán Jiménez	Nombre	Edwin Cortázar Villabón
Cargo	Profesional de Apoyo	Cargo	Director Técnico	Cargo	Gerente

ANEXO

a). Control de Cambios: *Nota: Los documentos obsoletos se les da de baja del Sistema Integrado de Gestión Institucional.*

Versión	Fecha (dd/mm/aa)	Aprobado por:	Descripción de la actualización
1	14/09/2020	Uriel Urbano Urbano (Gerente)	Creación del Documento.
2	14/09/2022	Uriel Urbano Urbano (Gerente)	Actualización del documento
3	31/05/2024	Edwin Cortázar Villabón	Ajuste en la clasificación del documento, ya que de acuerdo al Manual de Funciones vigente y las Políticas Institucionales, quedó a cargo del proceso gestión de vivienda social.