	<p style="text-align: center;"> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>  <b>“SIGI”</b>  <b>PROCESO GESTIÓN GERENCIAL</b>  <b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> </p>		Código: OD-GGE-04	
			Versión:	2
			Fecha:	23/09/2025
			Página 1 de 17	


## INTRODUCCIÓN

El Instituto Municipal de Reforma Urbana y de Vivienda de Interés Social de Yumbo – IMVIYUMBO, en armonía con los principios y lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), reafirma su compromiso con la Política de Servicio al Ciudadano.

Dicha política, de carácter transversal a toda la gestión institucional, tiene como finalidad garantizar que la ciudadanía acceda de manera efectiva, oportuna y con calidad a sus derechos, en cada uno de los espacios y canales de interacción con la entidad.

IMVIYUMBO reconoce que uno de los fines esenciales del Estado es servir a la comunidad. Por ello, la implementación de esta política no se limita a atender requerimientos ciudadanos, sino que busca garantizar el ejercicio pleno de derechos y deberes mediante un relacionamiento dialogante, incluyente, humanizado y accesible.

Nuestro compromiso es generar confianza en la ciudadanía, brindando un servicio con lenguaje claro y cercano con nuestros grupos de valor. Este documento establece los lineamientos y acciones que orientarán la gestión de IMVIYUMBO para fortalecer de manera continua la experiencia del ciudadano, promoviendo la generación de valor público y consolidando un Estado abierto, ágil y eficaz.


	<p style="text-align: center;"> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>  <b>"SIGI"</b>  <b>PROCESO GESTIÓN GERENCIAL</b>  <b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> </p>		Código: OD-GGE-04	
			Versión:	2
			Fecha:	23/09/2025
			Página 2 de 17	

## OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la capacidad institucional de IMVIYUMBO para gestionar de manera efectiva el servicio con la ciudadanía, garantizando una interacción accesible, ágil, transparente y de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios, contribuyendo a la confianza ciudadana y la generación de valor público, en el marco de los lineamientos del MIPG.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Optimizar los canales de interacción: Diseñar, implementar y mantener canales de atención al ciudadano (presenciales, virtuales y telefónico) que sean accesibles, incluyentes y eficientes, garantizando una buena experiencia de servicio.
- ✓ Fortalecer la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSDF): Establecer un proceso estandarizado y ágil para la recepción, tramitación y respuesta de las PQRSDF, asegurando la trazabilidad, la oportunidad y la efectividad en la solución de las inquietudes ciudadanas relacionadas con los servicios de IMVIYUMBO.
- ✓ Promover la transparencia y el acceso a la información: Garantizar que la información relevante sobre los programas, proyectos y servicios de IMVIYUMBO sea clara, oportuna, comprensible y fácilmente accesible para la ciudadanía, fomentando la participación y el control social.
- ✓ Desarrollar las capacidades del talento humano: Capacitar y sensibilizar continuamente al personal de IMVIYUMBO en habilidades de servicio al ciudadano, incluyendo la empatía, la comunicación efectiva, la resolución de conflictos y el conocimiento de los derechos y deberes ciudadanos, para asegurar una atención humanizada y de calidad.
- ✓ Fomentar la participación ciudadana y la mejora continua: Implementar mecanismos efectivos para escuchar la voz del ciudadano (encuestas de percepción, espacios de dialogo, buzón de sugerencias), utilizando esta retroalimentación para identificar oportunidades de mejora.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"</b> <b>PROCESO GESTIÓN GERENCIAL POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: OD-GGE-04	
		Versión:	2
		Fecha:	23/09/2025
		Página 3 de 17	


## ALCANCE

La presente Política de Servicio al Ciudadano del Instituto aplica a la totalidad de las interacciones, procesos y procedimientos mediante los cuales la entidad se relaciona con los ciudadanos y grupos de valor.

El alcance de la presente política se entenderá en dos ámbitos: Interno y externo.

**Interno:** Todos los procesos con relación directa a los usuarios y a todos los servidores públicos de las oficinas, grupos internos de trabajo que desarrollen acciones relacionadas con el servicio a la ciudadanía, priorizando el mejoramiento de la relación entre la entidad y el ciudadano.

**Externo:** La ciudadanía que dispone de los canales de atención telefónicos o virtuales, o que acude a la sede de la entidad a hacer uso de los servicios de atención y trámite a peticiones, así como otras entidades o actores externos relacionados directa o indirectamente con IMVIYUMBO.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"</b> <b>PROCESO GESTIÓN GERENCIAL POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: OD-GGE-04	
		Versión:	2
		Fecha:	23/09/2025
		Página 4 de 17	

## MARCO NORMATIVO

**Constitución Política de Colombia de 1991:** Art. 2, 13,23,47,54,123,209,270,365.

**Documento CONPES 3649 de 2010:** Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

**Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad 2008:** Instrumento internacional de derechos humanos de las Naciones Unidas o Derecho internacional de los Derechos Humanos destinadas a proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad.

**Ley 962 de 2005:** 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 1581 de 2012:** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

**Decreto 1377 de 2013:** Tiene como objeto reglamentar parcialmente la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.


**Ley 1712 de 2014:** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 2623 de 2009:** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

**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.

**Ley 2052 del 25 de agosto de 2020:** Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

**Circular Nro. 100-010-2021 de agosto de 2021 Departamento Administrativo de Función Pública:** Directrices para fortalecer la implementación de Lenguaje Claro.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"</b> <b>PROCESO GESTIÓN GERENCIAL POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: OD-GGE-04	
		Versión:	2
		Fecha:	23/09/2025
		Página 5 de 17	

## DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Política de Servicio al Ciudadano de IMVIYUMBO es el marco de referencia que define el compromiso institucional para garantizar una interacción efectiva y de calidad entre la entidad y la ciudadanía. Esta política está plenamente alineada con el MIPG, específicamente con la dimensión de Servicio al Ciudadano, y busca reafirmar a IMVIYUMBO como una entidad pública orientada a generar valor para sus usuarios.

## LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO


Planeación y formulación de la Política: En esta fase inicial, se busca que la Política de Servicio al Ciudadano del IMVIYUMBO establezca sus lineamientos en coherencia con la orientación estratégica de la entidad, articulándose con la Política de Planeación Institucional y el Plan Estratégico Institucional (PEI). Asimismo, deberá alinearse con las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a partir del desarrollo de las siguientes acciones:

El proceso de planeación de esta política retoma como fundamento la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la Entidad, que permita conocer las características y necesidades de los grupos de valor, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido, la cual se realiza articulado con las Políticas de Planeación Institucional, Participación Ciudadana y con los procesos misionales, con la finalidad de mantener esta información actualizada.

La estrategia anual de la política de servicio al ciudadano (Plan de acción) se realizará de acuerdo a los resultados arrojados en el autodiagnóstico que brinda la función pública y el análisis de resultados de la aplicación del FURAG, para definir las acciones prioritarias de la planeación e implementación de esta política.

Una vez definidas las acciones, se identifican los responsables de llevar a cabo la implementación, así como, el establecimiento de indicadores que permitan hacer seguimiento a la Política de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con los lineamientos de la función pública para el monitoreo y evaluación.

En esta fase de planeación de la política, también se revisan y realizan los ajustes necesarios al interior de IMVIYUMBO para una adecuada prestación del servicio, en relación con la estructura organizacional.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" PROCESO GESTIÓN GERENCIAL <b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: OD-GGE-04	
		Versión:	2
		Fecha:	23/09/2025
		Página 6 de 17	

Implementación de la Política: Para implementar la Política de Servicio al Ciudadano en IMVIYUMBO, se requiere poner en marcha el plan de acción de servicio al ciudadano diseñado, cuyas acciones están articuladas a la planeación estratégica de la Entidad.

**1° Línea: Direccionamiento Estratégico (Gestión gerencial – Gestión de Planeación).** Su principal objetivo es dirigir, coordinar e impulsar la implementación de la estrategia anual de servicio al ciudadano a través de la caracterización de usuarios y grupos de valor, control a los PQRSDF, aplicación de protocolos de atención al ciudadano, y el diseño y uso de instrumentos para medir la satisfacción ciudadana.

**2° Línea: Dimensión del Talento Humano.** La entidad implementará estrategias encaminadas a la formación, capacitación, sensibilización, cualificación, vocación de servicio, gestión del cambio y orientación continua del talento humano que ejerce la atención a la ciudadanía, a través del Plan Institucional de Capacitación - PIC.


A continuación, se presentan las principales acciones para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en el marco de la dimensión de Talento Humano:

**Los servidores públicos que se encuentran en contacto directo con los ciudadanos, deben:**

- ✓ Conocer claramente el protocolo de atención al ciudadano, carta de trato digno, guía de lenguaje claro especialmente los lineamientos y protocolos de atención, teniendo en cuenta la atención a población diferencial.
- ✓ Contar con el perfil adecuado y el conocimiento necesario sobre la entidad, en especial sobre funciones, estructura organizacional, portafolio de servicios y sus requisitos, normas que rigen el funcionamiento de la entidad, los canales de atención, procesos e intercambio de información internos, para resolver directamente el mayor número de inquietudes en este nivel de servicio.

**Frente a los servidores públicos que no tienen contacto directo con los ciudadanos, deberán:**

- ✓ Responder las peticiones con fundamento a lineamientos de la política de defensa jurídica de la Entidad y conforme a los términos de ley e implementar un lenguaje respetuoso y claro, con rigor técnico y con consulta al proceso jurídico de la entidad.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"</b> <b>PROCESO GESTIÓN GERENCIAL POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: OD-GGE-04	
		Versión:	2
		Fecha:	23/09/2025
		Página 7 de 17	

- ✓ Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre el Servicio al Ciudadano y sobre los mecanismos establecidos por la entidad para dar respuesta a las PQRSDF.
- ✓ Resulta importante articular los lineamientos y componentes del Código de Integridad, toda vez que busca fortalecer la cultura centrada en el usuario a partir de la aplicabilidad de los valores del servicio público.

### **Acciones Transversales.**


- ✓ En articulación con la Política de Talento Humano e Integridad, IMVIYUMBO, formula estrategias que permitan la apropiación de los principios y valores del servicio público, mediante: caracterización de servidores públicos, procesos de vinculación y cualificación a servidores públicos, incorporación de contenidos sobre la Política de Servicio al ciudadano en los programas de inducción y reinducción.

### **La Integridad Pública.**

Para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano resulta importante articular los lineamientos y componentes de la Política de Integridad, así como construir un marco que refuerce la confianza en las instituciones, de tal manera que retomando las siguientes acciones:

- Promover y apropiar el Código de Integridad: Valores del servicio público.
- Formar y capacitar sobre integridad pública a los servidores públicos de la entidad para que puedan resolver dilemas éticos en la prestación del servicio al ciudadano.
- Fortalecer y garantizar el control social y la denuncia de los ciudadanos sobre irregularidades que se pueden presentar a través de los canales establecidos por la entidad.

**3° Línea: Información y comunicación.** Garantizar la prestación del servicio en los canales de atención: presencial, virtual y telefónico, conforme a la implementación de estrategias de servicio incluyentes y la asignación de los recursos para satisfacer la demanda de atención a la ciudadanía, de acuerdo con la caracterización de usuarios, de los trámites y servicios brindados a la ciudadanía y la presentación de PQRSDF.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" PROCESO GESTIÓN GERENCIAL <b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: OD-GGE-04	
		Versión:	2
		Fecha:	23/09/2025
		Página 8 de 17	

Lenguaje Claro Fortalecer su gestión haciendo que sus servidores hagan uso de lenguaje claro y así se logre transmitir de forma clara y efectiva la información sobre los trámites, servicios, programas y proyectos.

Con lo anterior se busca que, el ciudadano alcance información completa, precisa y actualizada sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su solicitud o se gestionará su trámite, a través de los canales de atención dispuestos por la entidad.


Con el fin de dar cumplimiento a la estrategia de lenguaje claro, se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- ✓ Apropiar el uso del Lenguaje Claro, en el marco del Comité de Gestión y Desempeño Institucional y en todos los funcionarios y contratistas del Instituto, y permitir que la información emitida sea clara y de fácil de comprensión.
- ✓ Elaborar, divulgar y socializar la Guía de Lenguaje Claro con los servidores públicos y personal de apoyo donde queden claros los lineamientos planteados por el DNP para emitir respuestas a las solicitudes de los grupos de valor.
- ✓ Incorporar prácticas de Lenguaje Claro en los diferentes canales (presencial, virtual y telefónico) y escenarios de relacionamiento, contribuyendo a la cultura de la simplicidad para facilitar el acceso de los usuarios en relación con la entidad.

**4° Línea: Gestión con valores para resultados.** De acuerdo con "Lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano", diciembre 2020" del DNP y la Función Pública, comprende dos ejes de intervención: Ventanilla hacia adentro y Ventanilla hacia afuera, sobre los cuales se establecen las siguientes disposiciones para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en IMVIYUMBO.

**Ventanilla hacia adentro:** Es la estrategia interna del Instituto Municipal de Reforma Urbana y de Vivienda de Interés Social de Yumbo IMVIYUMBO para asegurar la prestación de un servicio público de alta calidad. El objetivo es que el servicio sea ágil, oportuno, transparente, eficiente y eficaz.

Para lograr esto, la estrategia abarca varios elementos fundamentales:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" PROCESO GESTIÓN GERENCIAL <b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: OD-GGE-04	
		Versión:	2
		Fecha:	23/09/2025
		Página 9 de 17	

- ✓ Estructura administrativa y direccionamiento estratégico: La organización interna y las metas de la entidad están alineadas para servir mejor a la ciudadanía.
- ✓ Talento humano: El personal del instituto está capacitado y enfocado en la atención al ciudadano.
- ✓ Canales de atención: Se definen y optimizan los medios de atención a través de los cuales los ciudadanos pueden interactuar con la entidad.
- ✓ Marco normativo y procedimental: Los procesos y normas que rigen la entidad están diseñados para facilitar la atención.

Proceso de liderazgo y comunicación: Dentro del proceso misional se encuentra la función de liderar al interior de la Entidad la política que incida en la relación Estado - ciudadano. Este proceso mantiene una comunicación directa con la alta dirección, garantizando que las estrategias de servicio sean prioritarias a nivel institucional.

Herramientas y tecnología: El instituto utiliza herramientas de automatización de procesos y de relacionamiento con la ciudadanía para optimizar la gestión interna y la entrega de servicios públicos. Además, se apoyan en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para coordinarse de manera ágil con otras entidades, atender los requerimientos ciudadanos y cumplir sus objetivos de manera eficiente.


El formulario de radicación de PQRSDf dispuesto en la página web institucional, ha implementado lineamientos de la Resolución 1519 de 2020 que adopta la Directrices de Accesibilidad Web. Además, las respuestas a las PQRSDf radicadas por este medio se entregan a través del correo electrónico registrado, lo que optimiza los tiempos de respuesta y permite tener un registro del trámite.

**Ventanilla hacia afuera**: Para implementar la Política de Servicio al Ciudadano en IMVIYUMBO, es crucial entender que este proceso se activa cuando los procedimientos internos de la entidad interactúan directamente con los ciudadanos.

Este proceso se compone de varias etapas clave:

Respuesta a los requerimientos y necesidades: La entidad debe atender de manera oportuna y efectiva las solicitudes de los grupos de interés.

Oferta de servicios: Se deben poner a disposición de la ciudadanía los servicios que ofrece la entidad.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" PROCESO GESTIÓN GERENCIAL <b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: OD-GGE-04	
		Versión:	2
		Fecha:	23/09/2025
		Página <b>10</b> de <b>17</b>	

Condiciones de prestación: Es fundamental establecer y comunicar claramente las condiciones bajo las cuales se brindan dichos servicios.

Medición de la satisfacción: Finalmente, se debe medir la satisfacción del ciudadano para evaluar y mejorar continuamente la calidad del servicio.

✓ **Lineamientos de Servicio al Ciudadano para facilitar la participación ciudadana y la rendición de cuentas:**

Mediante los servicios que presta IMVIYUMBO, se brinda acceso a los ciudadanos a sus derechos, lo que es en sí mismo, la materialización de la participación ciudadana como derecho, deber y oportunidad.


Por esta razón, la Política de Servicio al Ciudadano se articula con otras dos políticas clave de la entidad:

- Política de Participación Ciudadana: Se alinea para asegurar que los ciudadanos no solo accedan a los servicios, sino que también puedan participar activamente en ellos.
- Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción: Se articula para establecer los lineamientos de rendición de cuentas, lo que contribuye a garantizar un acceso transparente y equitativo a los servicios ciudadanos.

✓ **Lineamientos gestión eficiente de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por actos de Corrupción – PQRSDF.**

Gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por actos de corrupción en corresponsabilidad con las dependencias competentes disponiendo los medios necesarios que garanticen la defensa de los intereses de la ciudadanía en la atención y prestación del servicio para generar la satisfacción de la comunidad.

Además, se realiza seguimiento y control a la gestión de las PQRSDF que ingresan al Instituto para la verificación de su estado y diseño de planes de mejoramiento para el cumplimiento de tiempos y generación de respuestas.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"</b> <b>PROCESO GESTIÓN GERENCIAL POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: OD-GGE-04	
		Versión:	2
		Fecha:	23/09/2025
		Página 11 de 17	

✓ **Lineamientos mejoramiento del ciclo del servicio:**

Incluye la implementación de indicadores e instrumentos para realizar seguimiento a los avances y el cumplimiento en la implementación de la política de Servicio a la Ciudadanía, así como conocer la percepción de la ciudadanía respecto a la prestación del servicio en los canales de atención dispuestos por la Entidad.

**Administración y fortalecimiento de los canales de atención**

Asegurar la prestación del servicio en los canales de atención: presencial, virtual y telefónico, a través de estrategias de servicio incluyentes y la asignación de los recursos requeridos para satisfacer la demanda de los grupos de interés frente a los servicios brindados a la ciudadanía.

Además, se realiza seguimiento y control a la gestión de las PQRSDF que ingresan al Instituto para la verificación de su estado y diseño de planes de mejoramiento para el cumplimiento de tiempos y generación de respuestas.


**Información y Comunicación**

El servicio al ciudadano tiene como base la información y comunicación entre las instituciones que conforman el Estado con los ciudadanos y los diferentes grupos de valor; para ello, se retoma lo dispuesto por la Ley 1712 de 2014, así como la apertura de la información estadística y la disposición y manejo de los archivos y la gestión documental como mecanismo para el fortalecimiento de la política de Servicio al Ciudadano de IMVIYUMBO.


En tal medida, se establece una articulación con la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción de la Entidad, así mismo, con la política de Gestión Documental, a partir de las cuales se definen lineamientos y acciones para implementar la garantía de acceso a los servicios ciudadanos que se ofrecen en la Entidad.

**ROLES Y RESPONSABILIDADES.**

Para la debida implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, se establecen las siguientes responsabilidades:

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"</b> <b>PROCESO GESTIÓN GERENCIAL POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: OD-GGE-04	
		Versión:	2
		Fecha:	23/09/2025
		Página <b>12</b> de <b>17</b>	

<b>RESPONSABLE</b>	<b>DETALLE</b>
<b><u>Gerencia General</u></b>	El desarrollo e implementación de la política institucional de servicio al ciudadano, a través del aseguramiento de la disponibilidad de recursos para su cumplimiento y la asignación de líneas de autoridad y responsabilidad.
<b><u>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</u></b>	<p>Aprobar la política institucional de servicio al Ciudadano de IMVIYUMBO.</p> <p>Realizar seguimiento a las acciones y estrategias definidas para la implementación de la política de servicio al ciudadano en IMVIYUMBO.</p> <p>El Comité Institucional de Gestión y Desempeño, coordinar la implementación en cada sujeto obligado garantizando la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG, particularmente con las siguientes políticas de la relación Estado - Ciudadano:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Transparencia y acceso a la información pública.</li> <li>2. Racionalización de trámites.</li> <li>3. Rendición de cuentas.</li> </ol>

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" PROCESO GESTIÓN GERENCIAL <b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: OD-GGE-04	
		Versión:	2
		Fecha:	23/09/2025
		Página 13 de 17	


	4. Participación ciudadana en la gestión.
<b><u>Directores, jefes de Oficinas, Asesores, Líderes de proceso y equipos de oficina.</u></b>	<p>Llevar a cabo la implementación al interior de las áreas que lideran, los lineamientos de la política institucional de servicios al ciudadano.</p> <p>Realizar seguimiento a los lineamientos establecidos en la política en cada uno de los procesos acorde con su competencia y responsabilidad.</p>
<b><u>Subdirección Técnica de IMVIYUMBO.</u></b>	<p>Coordinar con las diferentes dependencias del instituto la implementación de la política de servicio al ciudadano.</p> <p>Realizar seguimiento al cumplimiento</p>

El liderazgo de la implementación de la política en cada sujeto obligado recaerá en el servidor público de nivel directivo encargado de la dependencia responsable de las políticas de relación Estado–Ciudadano, según lo establecido en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020. No obstante, la gestión e implementación de las acciones asociadas a la política requerirá la participación activa de todas las áreas misionales y de apoyo de la organización.

### **ESCENARIOS DE INTERACCIÓN DEL CIUDADANO CON EL INSTITUTO MUNICIPAL DE REFORMA URBANA Y DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL DE YUMBO – IMVIYUMBO.**

El Instituto Municipal de Reforma Urbana y de Vivienda de Interés Social de Yumbo - IMVIYUMBO ha identificado cuatro escenarios o momentos en los cual el ciudadano o grupos de valor interactúa con la entidad. Estos son:




**Consulta Información Pública:** Cuando el ciudadano o grupos de valor, consultan la información publicada en el portal web, redes sociales y medios de comunicación de la Entidad. IMVIYUMBO promueve información oportuna clara, utilizando lenguaje claro.


	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"</b> <b>PROCESO GESTIÓN GERENCIAL POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: OD-GGE-04	
		Versión:	2
		Fecha:	23/09/2025
		Página <b>14</b> de <b>17</b>	

**Accede a la Oferta Institucional:** Cuando el Ciudadano o grupos de valor acceden a consultar información como pueden ser políticas, planes, programas, proyectos o instrumentos formulados para todo lo relacionado con los subsidios de vivienda en sus diferentes modalidades que hace parte del sector vivienda.

**Radica solicitudes (peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información):** Cuando el ciudadano o grupos de valor, radican ante IMVIYUMBO las solicitudes de interés general y/o particular sobre los diferentes trámites o servicios.

**Participa en eventos de rendición de cuentas y participación ciudadana:** Cuando el ciudadano o grupos de valor, participa en escenarios que brinda IMVIYUMBO, haciendo propuestas o iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

Canal	Ubicación	Hora de Atención
	<b>Presencial</b>  Atención al ciudadano: Calle 2 # 3-22 Barrio Belalcazar	Lunes a Jueves 7:30am a 12:30m 2:00pm a 6:00pm Viernes 7:30am a 12:00m 2:00pm a 5:00pm
	Radicación Física de documentos Calle 2 # 3-22 Barrio Belalcazar	Lunes a Jueves 7:30am a 12:30m 2:00pm a 6:00pm Viernes 7:30am a 12:00m 2:00pm a 5:00pm
	<b>Telefonica</b>  Línea 602 6410331- 602 6410332 - Extensión 111	Lunes a Jueves 7:30am a 12:30m 2:00pm a 6:pm Viernes 7:30am a 12:00m 2:00pm a 5:00pm
	<b>Virtuales</b>  <b>Correo Institucional:</b> imviyumbo@imviyumbo.gov.co <b>Página web:</b> www.imviyumbo.gov.co - opción PQRSD. Facebook: Imviyumbo Instagram:imviyumbo	Permanente


	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"</b> <b>PROCESO GESTIÓN GERENCIAL POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: OD-GGE-04	
		Versión:	2
		Fecha:	23/09/2025
		Página <b>15</b> de <b>17</b>	

## ESTRATEGIAS


Las estrategias definidas para el cumplimiento de las directrices de la Política de Servicio al Ciudadano se formulan anualmente en los Planes de Acción, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, los cuales son publicados en la página web de IMVIYUMBO.

[https://www.imviyumbo.gov.co/\\_files/ugd/9654b3\\_3037c696a0e94d54bc9d178a0a465f90.pdf](https://www.imviyumbo.gov.co/_files/ugd/9654b3_3037c696a0e94d54bc9d178a0a465f90.pdf)

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES
Generar apropiación de la política de servicio al ciudadano en los servidores públicos de todos los niveles e incentivar la transparencia, eficacia e integridad como valores inherentes a la cultura organizacional.	Crear modelo de capacitación que permita fortalecer el sistema de Servicio a la Ciudadanía y el modelo de relación con los grupos de valor y de interés	Capacitación desde el componente del talento Humano en los temas asociados a la política de atención al Ciudadano y gestión de PQRS
		Capacitación para los Servidores que se encuentran liderando el proceso de atención Ciudadano en temas de atención, trámites y cambios normativos
	Mantener las condiciones técnicas, habilidades cognitivas y la experiencia del personal a cargo del apoyo al proceso para que se garantice el acompañamiento a las dependencias bajo altos estándares de calidad cumplimiento a los objetivos.	Cualificación del personal a cargo del sistema de Servicio a la Ciudadanía en la entidad.
Establecer los lineamientos generales, aplicables y necesarios para proveer un servicio al ciudadano	Fortalecer los canales de atención a través de la implementación de tecnologías de información.	Generar un Plan de Comunicaciones donde se promueva y divulgue la oferta institucional del Canal Presencial a cargo de la Subsecretaría.
	Potencializar la experiencia del ciudadano a través de la	Fortalecer ventanilla única virtual

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"</b> <b>PROCESO GESTIÓN GERENCIAL POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: OD-GGE-04	
		Versión:	2
		Fecha:	23/09/2025
		Página <b>16</b> de <b>17</b>	

	accesibilidad, agilidad y facilidad en las interacciones virtuales	Promover la virtualidad. (trámites en línea, cero filas y servicios en línea)
		Publicar y promocionar trámites y servicios que se presten en línea a través de la web.
		Implementar las encuestas de satisfacción por trámite y/o servicio, para capturar la percepción de la ciudadanía en cuanto a estos temas.
Diseñar estrategias de atención con enfoque diferencial respecto de las poblaciones de especial protección constitucional	Fortalecer en las Dependencias la conformación de equipos de trabajo interdisciplinarios compuestos por líderes, jurídicos, administrativos y asistenciales que permitan el seguimiento y monitoreo a las poblaciones de especial protección.	Fortalecimiento del marco normativo a través de circulares conjuntas para promover a la atención prioritaria a poblaciones de especial protección, fortalecer la repuesta rápida de los PQRS para poblaciones de especial protección
Fortalecer la gestión de las respuestas entregadas.	Fortalecer en las Dependencias la conformación de equipos de trabajo interdisciplinarios compuestos por líderes, jurídicos, administrativos y asistenciales que permitan el seguimiento, monitoreo y control de componente con el apoyo de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.	Emitir lineamientos para la gestión de las PQRS
		Comunicar a los servidores y equipos de trabajo responsables de la gestión del componente en la entidad, los documentos, instructivos, lineamientos, circulares, manuales y demás referentes jurídicos y procedimentales para que se logre el aprestamiento y se evite la materialización de daños jurídicos por la inobservancia de lo regulado en esta materia.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"</b> <b>PROCESO GESTIÓN GERENCIAL POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: OD-GGE-04	
		Versión:	2
		Fecha:	23/09/2025
		Página 17 de 17	

Roles e Instancias en la Aprobación, Implementación, Monitoreo y Evaluación de la Política:

LÍNEA	INSTANCIA Y/ PROCESO
Aprobación	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Implementación	Líder: Subdirección Técnica. – Apoyo: Todos los procesos
Monitoreo	Proceso Gestión de Planeación.
Control y Evaluación	Proceso Gestión de Control Interno

## IMPLEMENTACION DE LA POLÍTICA

Anexo Plan de acción de la política de servicio al ciudadano.

RUTA DE APROBACIÓN VERSIÓN 2					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	Sandra Isabel Rojas Muñoz	Nombre	Evelyn Loaiza Gómez	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	
Cargo	Secretaria (e).	Cargo	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Fecha	Acta de Reunión No 110-02-06-06 23/09/2025

### 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	19/07/2022	Uriel Urbano Urbano (Gerente)	Creación del Documento.
2	23/09/2025	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización de la estructura del documento y elaboración del Plan de Acción para la implementación de la política.