

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABLES .....	3
4. DEFINICIONES .....	3
5. ABREVIATURAS .....	5
6. CONTENIDO.....	6
6.1. INTRODUCCIÓN .....	6
6.2. DEFINICIÓN .....	6
6.3. MARCO NORMATIVO .....	7
6.4. ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	10
6.5. ETAPAS DEL PROTOCOLO.....	12
6.6. PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN .....	13
6.7. CONSIDERACIONES GENERALES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	13
6.8. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN .....	14
6.8.1. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL.....	14
6.8.2. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	17
6.8.3. PROTOCOLO CANAL ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA .....	19
6.8.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL.....	21
6.8.5. PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS INCONFORMES .....	24
6.9. ATENCIÓN PREFERENCIAL.....	25
6.10. ACCESIBILIDAD .....	31
6.10.1. CONCEPTOS CLAVES .....	31
6.10.2. ACCESIBILIDAD EN ESPACIOS FÍSICOS .....	32
6.10.3. ACCESIBILIDAD EN MEDIOS ELECTRÓNICOS, SITIOS WEB Y CONTENIDOS DIGITALES.....	33
6.10.4. LENGUAJE CLARO .....	34
6.10.4.1. PRINCIPIOS DEL LENGUAJE CLARO.....	34

6.10.4.2.	REDACCIÓN CLARA .....	34
6.10.4.3.	COMUNICACIÓN ORAL CLARA .....	35
6.11.	CANALES DE ATENCIÓN.....	35
6.11.1.	CANAL PRESENCIAL .....	35
6.11.2.	CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL.....	35
6.11.3.	PÁGINA.....	36
6.11.4.	FORMULARIO VIRTUAL PQRSDF .....	36
6.11.5.	CORREO – NOTIFICACIONES .....	36
6.11.6.	VENTANILLA UNICA.....	36
6.11.7.	REDES SOCIALES .....	37
6.12.	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES .....	38
6.13.	DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS .....	39
6.14.	DERECHOS DEL CIUDADANO .....	39
6.15.	DEBERES DEL CIUDADANO .....	40
6.16.	ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO .....	41
7.	CONTROL DE CAMBIOS .....	41

## 1. OBJETIVO

Establecer las normas y procedimientos como estrategia, para mejorar las relaciones de los servidores públicos y colaboradores del MVCT con los grupos de valor de interés de la entidad, garantizando la prestación del servicio integral, eficaz y eficiente, a través de los diferentes canales de atención de manera ordenada, respetuosa y amable, mejorando la percepción y la satisfacción de la ciudadanía.

## 2. ALCANCE

Está dirigido a todos las y los servidores públicos y colaboradores del MVCT que, por razón de sus cargos, funciones y/o actividades, 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 Manual debe ser de carácter obligatorio y de manera permanente en todo ámbito institucional, en la ejecución de los procesos y procedimientos y en todas las relaciones que se desarrollen con los ciudadanos.

## 3. RESPONSABLES

- Coordinador Grupo de Atención al Usuario y Archivo
- Todas las áreas del Ministerio
- FONVIVIENDA

## 4. DEFINICIONES

- **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 según el plan estratégico de la entidad, las necesidades y procedimientos establecidos para garantizar los deberes y derechos de los ciudadanos según su atribución.
- **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 + Formulario electrónico + redes sociales.
- **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.
- **LGTBIQ+:** Movimiento que se conformó por la lucha de los derechos de igualdad para estas comunidades sexuales minoritarias
- **Derecho de Petición:** Derecho fundamental de toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, solicitar información, documentos, formular quejas y presentar reclamos.
- **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 ciudadano 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 independiente de políticas de servicio al usuario, empresariales, del sector salud, educación o del sector público. Según lo anterior, la atención al ciudadano debe propender porque quien acuda a esta entidad obtiene con amabilidad y calidez la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, aunque 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.
- **Veterano:** Son todos los miembros de la Fuerza Pública con asignación de retiro, pensionados por invalidez y quienes ostenten la distinción de reservista de honor. También son veteranos los participantes en nombre de la República de Colombia en conflictos internacionales. Así como, aquellos miembros de la Fuerza Pública que sean víctimas en los términos del artículo 3º de la Ley 1448 de 2011, por hechos ocurridos en servicio activo y en razón en ocasión de este.

## 5. ABREVIATURAS

- MVCT: Ministerio de vivienda, Ciudad y Territorio
- FONVIVIENDA: Fondo Nacional de Vivienda
- PQRSDF: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes - Sugerencias, Dato, Felicitación,
- LGTBIQ+: Identifican a las palabras lesbiana, gay, transgénero, bisexual y, intersexual, queer y demás identidades de género.

## 6. CONTENIDO

### 6.1. INTRODUCCIÓN

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

La finalidad del manual es que sirva como herramienta que contribuya a mejorar la relación ESTADO-CIUDADANO y la calidad en la prestación del servicio a los ciudadanos que realicen alguna gestión a través de los canales de atención que tiene dispuesto el Ministerio para tal fin; adicional que permita alimentar la base de datos, que sirve como insumo para la adecuada caracterización de los ciudadanos que son atendidos.

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 PQRSDF, 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.

### 6.2. DEFINICIÓN

El Manual para la Atención y Servicio al Ciudadano es un documento dirigido a todos los servidores públicos del MVCT, relacionados de manera directa o indirecta con el servicio y la atención al usuario, sean estos particulares, jurídicos o internos. Todos las y los servidores públicos y colaboradores deben conocer y practicar los procedimientos que deben adoptarse y aplicarse permanentemente, para brindar un servicio y atención de calidad, según las políticas definidas en el Plan Nacional de Servicio al Ciudadano.

El servicio del MVCT al ciudadano debe prestarse de manera eficaz y eficiente en cuanto a calidad. Con esta herramienta se busca que quien acuda al ministerio se satisfaga de recibir una respuesta oportuna, clara, precisa y de fondo a su petición, queja, reclamo o solicitud y que quienes lo atendieron lo hicieron con empatía, amabilidad, sensibilidad, sociabilidad, paciencia, respeto, disponibilidad y disposición a solucionar problemas sin perjuicio en el tipo de respuesta suministrada.

Se pretende unificar los criterios de atención al ciudadano, para que los servidores públicos y contratistas que atienden usuarios de manera permanente o esporádica lo hagan con eficacia y la convicción de que con su labor contribuyen a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía mediante una relación cada vez más amigable Estado-Ciudadano.

Es preciso señalar la importancia de la socialización que deberá hacerse de este documento al recurso humano para sensibilizar cada vez nuestro compromiso con el ciudadano del MVCT.

Según el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, esta herramienta es una estrategia que busca mejorar la calidad de los servicios prestados a nuestros ciudadanos, integrando los principios o atributos del servicio; que involucra al MVCT, para 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.

### **6.3. MARCO NORMATIVO**

Se presenta una descripción del marco normativo que constituyen el aspecto legal para el servicio al ciudadano.

#### **CONSTITUCIÓN POLÍTICA**

- Artículo 1. Colombia es un Estado Social de Derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.
- Artículo 2. Son fines esenciales del estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y

deberes consagrados en la constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación (...).

- Artículo 13. (...) el estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (...).
- Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de 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.
- Artículo 45. El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El estado y la sociedad garantizan la participación de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.
- Artículo 51. Todos los colombianos tienen derecho a vivienda digna. (...)
- Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...).
- Artículo 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...).
- Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

## LEYES

- Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 190 de 1995. Artículo 58º. Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.
- Ley 393 de 1997. Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.
- Ley 472 de 1998. Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.

- Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 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.
- 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.
- 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.
- Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

## **DECRETOS**

- Decreto 2232 de 1995. Por el que se reglamenta la Ley 190 de 1995 en declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y el sistema de quejas y reclamos.
- Decreto 1382 de 2000. Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.
- Decreto 1538 de 2005. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997.
- Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 19 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 2573 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

- Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- 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".
- Decreto 270 de 2017. Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.
- Decreto 1499 de 2017. Por el que se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, relativo al Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Decreto 2106 de 2019. Por medio de cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

## CONPES

- CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al ciudadano.
- CONPES 3650 de 2010. Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- CONPES 3654 de 2010. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinados a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del ciudadano.
- CONPES 4070 de 2021. Lineamientos de política para la implementación de un modelo de estado abierto
- Norma técnica de calidad NTC 6047 de 2013
- Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.

## 6.4. ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El manual 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.

### **a) Consideraciones previas a la prestación del servicio**

- Divulgar el portafolio de servicios públicos 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.

### **b) 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 lo necesario para la prestación del servicio, así estaremos más enterados de lo que el ciudadano solicita.
- Explicar con claridad las actividades o pasos del trámite para garantizar una información completa y oportuna al ciudadano.

### **c) 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.

#### **d) 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 para tener en cuenta:

- Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- Amable: El trato debe ser cortés pero también sincero.
- Confiable: En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- Empático: El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- Incluyente: Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- Oportuno: Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- Efectivo: Debe resolver lo solicitado.

(DAFP, 2022)

### **6.5. 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:

#### **a) Apertura**

El servidor público dará la bienvenida y un cordial saludo al Ciudadano, de tal forma que éste se sienta importante y reconocido como persona, digna de respeto y confianza

#### **b) Análisis y Comprensión**

En esta etapa se debe brindar, con total disposición del servidor público, las orientaciones a las necesidades de la solicitud o petición comunicadas por el Ciudadano.

### **c) Intervención y Solución**

Es necesario tener la habilidad, la actitud y el conocimiento para intervenir en el proceso, con el ánimo de otorgar la solución de las PQRSDf, con el fin de satisfacer los requerimientos del Ciudadano.

#### **6.6. PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN**

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

##### **Saludo:**

Indispensable acompañarlo con una actitud de servicio: "Buenos Días/tarde, bienvenido nombre de la entidad, mi nombre es... ¿en qué puedo servirle?"

##### **Registro y procesamiento de la solicitud**

Preguntar al ciudadano su nombre, llevar la información del servicio o trámite requerido, registrar y caracterizar en el sistema la PQRSDf

##### **Espera**

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

##### **Respuesta**

Comunicar al Ciudadano de forma clara y oportuna el resultado de su PQRSDf. Si no fue posible dar solución Inmediata, indicarle el paso a seguir.

##### **Despedida**

Reviste de igual importancia que el saludo: ¿puedo servirle en algo más, llamando al ciudadano por su nombre? "Muchas gracias por contar con nosotros, fue un gusto atenderlo"

#### **6.7. 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, dar 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 (formulario virtual PQRSDF, Portal Web, correo electrónico, etc.) informándoles los beneficios y comodidad que presenta su utilización.

## 6.8. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

### 6.8.1. Protocolo para la Atención Presencial

1. La aplicación del Manual de Atención y de Servicio al Ciudadano debe ser tenida en cuenta por todos las y los servidores públicos y los contratistas 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.
2. Para facilitar el acceso de los ciudadanos, la puerta de ingreso debe tener señalizada e indicar la fila preferencial, en cumplimiento del numeral 6° del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011: *son sujetos de recibir atención especial y preferente "(...) personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política".*

### **Para tener en cuenta en la atención presencial:**

- Adoptar siempre una buena actitud durante la atención al ciudadano. Tener presente que la actitud incluye el lenguaje verbal y gestual.
- Cumplir 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.
- Mantener una presentación personal sobria, discreta, que permita al ciudadano generar confianza y tranquilidad, respetando y conservando la imagen institucional.
- Usar siempre, sin excepción, el carné que las y los identifica como servidores públicos o contratistas de la entidad.
- Permanecer en el puesto de trabajo, para atender con dedicación exclusiva a las personas que requieran de su servicio.
- Atender de forma exclusiva al ciudadano (a); esto le hará sentir que es importante y merece toda su atención y asistencia en señal de comprensión.
- Vocalizar bien, mantener contacto visual con el ciudadano (a) mientras le atiende y sonría de vez en cuando.
- Mantener la calma aún en situaciones en las que el ciudadano(a) lo pretenda sacar de casillas.
- 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
- 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 oficiales de atención que se cuenta en la entidad.
- Revisar la documentación que trae el Ciudadano para realizar su trámite.
- Retroalimentar 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, 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.

### **GUARDIAS DE SEGURIDAD**

- Es la primera persona, que, en caso de no existir anfitriones, recibe al Ciudadano cuando ingresa a un Punto de Atención.
- 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, es primordial para nosotros y la de las personas que se encuentran en la entidad, revisar maletines, paquetes o demás objetos personales, de manera cordial y respetuosa.
- Indicarle el lugar donde será atendido

## **LUGAR 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 organizarse y guardarse, dejando solo una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- La papelería de basura no debe estar a la vista 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. (Tabletas, formatos, esfero, hojas, formularios, etc.).

## **PARTICIPACIÓN EN FESTIVALES**

Como parte del canal presencial, el MVCT participa en festivales 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.
- Recibir a los Ciudadanos de acuerdo con el protocolo de atención presencial.
- Todos los Festivales 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.
- La presentación personal de las y los servidores públicos o contratistas debe ser sobria, discreta, generando confianza y tranquilidad.
- Llegar al lugar de ubicación de los festivales 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.
- Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como servidores públicos de la entidad
- No se deben usar prendas muy ajustadas al cuerpo, ni transparencias, en el caso de las mujeres, abstenerse de usar faldas muy cortas. El maquillaje debe ser sobrio(a) y agradable.
- Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y en el caso de usar corbata esta debe ser ajustada al cuello. Deberán afeitarse a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.

### **6.8.2. Protocolo para la 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***

- Se debe contestar máximo a los tres (3) timbres de la llamada
- 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.
- Saludar al ciudadano diciendo "Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿Con quién tengo el gusto de hablar?".
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un listado actualizado de los teléfonos y/o extensiones, 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.
- Disponga 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.
- Permítame un instante verifico en el sistema el estado actual, la línea va a quedar en espera un momento, no me cuelgue por favor.
- 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.
- Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el Ciudadano comprenda el mensaje
- Se procede a dar solución al requerimiento. Brindar la información necesaria y posible. Si no se soluciona 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).
- Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al Ciudadano

## **Situaciones especiales de atención telefónica**

### ***¿Cómo pedirle al ciudadano que espere?***

- Pídele autorización al ciudadano para hacerlo esperar

- Explíquelo porqué debe esperar
- Dele un cálculo de cuánto tiempo debe esperar
- Una vez retome la llamada agrádezcalle por haber esperado

### ***¿Cómo transferir una llamada?***

- Explicar por qué se va a transferir la llamada y a quién
- Estar seguro de que alguien contestó la llamada
- Decirle a la persona quien le transfiere la llamada de que se trata y el nombre de quién está llamando.

### ***¿Cómo tomar un mensaje?***

- 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?”.

### ***Acciones de anticipación***

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para las atenciones estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno

### **6.8.3. Protocolo Canal Atención por Correspondencia**

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

#### **Contenido mínimo documentos impresos**

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

- Logo de la entidad
- Sellos de calidad
- Dirección página web
- Teléfono de contacto
- Dirección sede principal
- Información respetuosa
- Línea de atención gratuita
- Firma del Coordinador, director o jefe del área que emite la respuesta

### **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.
- Usar la fuente establecida por la entidad según el 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

### **Radicación de correspondencia**

- 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.
- 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."

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. Recibirlo si insiste en radicarlo.
- 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.
- 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.

**Nota:** Para los asuntos que se radican en el Grupo de Control Disciplinario Interno éstos deben manejarse de manera restringida para conservar y respetar el debido proceso de los sujetos involucrados, de acuerdo con la Ley. Cada entidad es autónoma en el procedimiento a seguir.

#### **6.8.4. Protocolo de Atención Virtual**

##### **a. 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
- Contar con una opción en la que el ciudadano pueda colocar sus derechos de petición.
- Al final, se deber informar al ciudadano las opciones del portal web donde podrá realizar los diferentes trámites ante la entidad, sin que tenga que ir personalmente a las sedes físicas; generando celeridad, agilidad, minimización y reducción de costos para los ciudadanos.

## **b. 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
- Termine sus comunicaciones con frases como “puedo servirle en algo más”, “fue un gusto atenderlo” “le deseo un excelente día, tardé o noche”.

## **c. 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, por lo que no debe permitir el acceso de terceros.
- 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 correos electrónicos solo cuando sea 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 \*enfaticar\* 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). Así evitará dar a conocer las direcciones de terceras personas.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia de este 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 deben 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 aprobado 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

#### **6.8.5. Protocolo para tratar Ciudadanos Inconformes**

Se les debe brindar un trato especial y adecuado a los ciudadanos inconformes para contrarrestar el nivel de estrés en que se encuentran, tratando si es posible satisfacer sus necesidades, de no ser posible, indicarle cordialmente, que dentro de nuestras posibilidades se realizará todo lo posible para solucionarlo. 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, dígame que "entiende su situación", pero que ésta no es responsabilidad del MVCT. Si el ciudadano(a) persiste en su malestar, deberá escalar 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.

## **6.9. 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. Para evitar 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. 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 señas, para que al revisarlos se comprenda la solicitud o trámite.

### ***Personas en Condición de Discapacidad***

“La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Convención de la ONU, 2006).

- Es importante identificar las diferentes condiciones de discapacidad para adecuar la atención a sus necesidades.
- 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 asistente.
- 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 Discapacidad Visual, Ciegas o con baja visión***

- 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 moverse 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 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.
- Como la información visual cobra importancia, tener cuidado con el 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 aparentar 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.
- Hay que 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.

### **Atención a los sectores – LGBTIQ+**

Las siguientes recomendaciones tienen como objetivo garantizar una atención integral, respetuosa y centrada en las necesidades de las personas de los sectores LGBTIQ+ que buscan los servicios del MVCT.

#### **a. Respeto a la identidad y expresión de género**

- Respetar y reconocer la identidad y expresión de género de cada individuo, utilizando el nombre y pronombres correctos de acuerdo con la identidad decidida por la persona.

- Preguntar el nombre de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención.
- En la atención telefónica no se guíe por el timbre de la voz, tampoco hacerlo en la atención presencial por la cédula. En caso de ser necesario recalcar la pregunta a cerca de su nombre y cómo desea ser nombrada.

#### **b. Confidencialidad y privacidad**

- Respetar la confidencialidad de la información relacionada con la orientación sexual e identidad de género de las personas, garantizando que sea tratada de manera confidencial y protegida.
- Asegurar la privacidad en los espacios de atención y evitar situaciones que puedan exponer a los usuarios a situaciones de discriminación o acoso.

#### **c. Comunicación y lenguaje inclusivo**

- Usar lenguaje incluyente, como: ciudadanía, público, personas, etc.; o cambiar artículos como el, la, los, las, ellos, ellas, etc. Por artículos como "les" o relativos como quien o quienes. Ejemplo. "Les invitamos" o "quienes asistan...".
- Estar abierto a escuchar y aprender sobre las experiencias y necesidades particulares de las personas LGBTIQ+, fomentando un diálogo respetuoso y empático.

#### **d. Entorno seguro y respetuoso**

- Promover un entorno seguro y respetuoso, informando sobre los derechos de las personas LGBTIQ+ y los mecanismos de denuncia y redes disponibles.

### **Atención a víctimas del conflicto armado**

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuche atentamente a la persona sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que accede a usted.
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona.
- Cualquier tipo de atención debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio de su estado emocional.

- Durante el proceso, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje claro y sencillo sin tecnicismos.
- Garantice a la persona la confidencialidad de la información suministrada.
- Reconozca a la persona que tiene enfrente, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita el acceso al mismo, a partir de la información y orientación que suministra.
- Evite el trato en términos de inferioridad o de lástima, con seguridad esto es percibido por la persona, e interfiere en su credibilidad y la de la entidad.
- No permita nunca que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellos y ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a la dignificación de estas.
- Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, para no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.
- Sea consiente que todo lo que verbalice, genera expectativa e impacto en la persona, por eso documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.

## 6.10. ACCESIBILIDAD

Es uno de los principios del servicio a la ciudadanía en el MVCT y dado que su alcance es transversal a todos los canales de atención, es relevante ahondar en la normatividad, concepto, aplicación y la forma de garantizar la accesibilidad a la información de la entidad mediante los diferentes canales dispuestos para la atención a la ciudadanía.

### 6.10.1. Conceptos claves

**Accesibilidad:** son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.

De igual manera es importante reconocer los diferentes tipos de barreras que se reconocen en la Ley 1618 de 2013, Artículos 5 y 8; Ley 1287 de 2009 y Artículo 9 de

la Ley 1346 de 2009, que impiden a la ciudadanía acceder a los servicios de la entidad y recibir un servicio igualitario y con excelencia.

**Barreras:** se define como barreras, cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad, estas pueden ser:

- **Barreras actitudinales:** aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad.
- **Barreras comunicativas:** aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas. Leyes 2049 de 2020 y 2090 de 2021.
- **Barreras físicas:** aquellos obstáculos materiales, tangibles o construidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y/o privados, en condiciones de igualdad por parte de toda la población.

### 6.10.2. Accesibilidad en espacios físicos

En concordancia con la normatividad vigente en Colombia relacionada con la atención ciudadana y la accesibilidad, los requisitos que deben cumplir los espacios físicos se encuentran establecidos en la Norma Técnica Colombiana – NTC 6047 y se recomienda como mínimo implementar las acciones para garantizar la accesibilidad, que a continuación se relacionan:

- Realizar los ajustes pertinentes a los reglamentos o procedimientos, para garantizar la atención y el acceso a la información a las personas con discapacidad. Esto implica que la información que se brinde al público se encuentre en formatos comprensibles, facilitando el uso de dispositivos técnicos o tecnológicos de apoyo y otras formas de asistencia.
- Realizar los ajustes requeridos para que las oficinas de atención al público cumplan con las normas mínimas de accesibilidad, por lo tanto, es indispensable verificar y disponer de manera especial:

- El acceso a los baños.

- La inclinación y ancho de las rampas.
- Los posibles obstáculos que se puedan encontrar en los lugares de circulación (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente y materas mal ubicado, entre otros).
- Las ventanillas deben considerar el concepto de diseño universal, con el fin que las personas usuarias de sillas de ruedas, y de talla baja puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con la persona que brinda la atención.
- Debe existir un sistema de señalización adecuada, sencilla y suficiente que sea visible para todas las personas y que oriente e informe sobre las principales áreas de atención, servicios y sanitarios, y medidas de seguridad.
- En la sala de espera se debe incluir un área libre lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad.
- Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordociegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores o cuidadoras, cuando lo requieran.

### **6.10.3. Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web y contenidos digitales**

Teniendo en cuenta que la Ley 1712 de 2014, el Decreto Nacional 103 de 2015, establecen que todos los medios de comunicación electrónica de las entidades Públicas deben cumplir con las directrices de publicación y accesibilidad en medios electrónicos, sitios web y contenidos digitales es un objetivo fundamental que la información en posesión, custodia o bajo control de cualquier entidad pública, órgano y organismo del Estado colombiano, persona natural o jurídica de derecho privado que ejerza función pública delegada, reciba o administre recursos de naturaleza u origen público o preste un servicio público, esté a disposición de todos los ciudadanos e interesados de manera oportuna, veraz, completa, reutilizable y procesable y en formatos accesibles.

De acuerdo con lo anterior, con el fin de garantizar que todas las personas, incluyendo la población en situación de discapacidad o necesidades especiales, puedan acceder y utilizar los servicios y programas ofrecidos por el MVCT; y acorde con la normatividad vigente, se contemplan en la página web de la entidad, los siguientes aspectos:

- Verificar que la información disponible en la página web se encuentre en un lenguaje sencillo, útil y comprensible, y que dicha información sea constantemente actualizada.
- Evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.
- Incorporar tutoriales con información clave y videos en Lengua de Señas Colombiana o/y Close Caption.
- Habilitar otras posibles opciones de contacto virtual como redes sociales y correo electrónico, entre otras.

#### **6.10.4. Lenguaje claro**

Es la forma de expresión precisa, comprensible y útil para asegurar una comunicación efectiva para que la ciudadanía, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes.

##### 6.10.4.1. Principios del lenguaje claro

- Utilizar vocabulario claro, amable y entendible para facilitar la comprensión.
- Evitar el uso de tecnicismos o jerga innecesaria.
- Estructurar la información de manera lógica y organizada.
- Utilizar encabezados, párrafos cortos y viñetas para facilitar la lectura y la comprensión.
- Evitar frases complejas o excesivamente largas, utilizar oraciones simples y claras.
- Utilizar ejemplos y analogías que ayuden a ilustrar y aclarar la información.
- Ser objetivo y evitar la ambigüedad. Evitar las generalizaciones y proporcionar información precisa y específica.

##### 6.10.4.2. Redacción clara

- En la redacción de documentos y comunicaciones escritas, se deben seguir las siguientes pautas:
- Utilizar un tono amigable y cercano, generando empatía con el lector.
- Evitar el uso de términos técnicos o complejos. En caso de ser necesario, explicarlos de manera clara y sencilla.
- Utilizar párrafos cortos y separar la información en secciones con títulos descriptivos.

- Hay que destacar la información más relevante y utilizar negritas o resaltados para enfatizarla.

#### 6.10.4.3. Comunicación oral clara

Al interactuar verbalmente con la ciudadanía, se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Hablar de manera pausada y clara, evitando el uso de jerga o términos complejos.
- Utilizar un tono de voz amable y respetuoso.
- Proporcionar explicaciones adicionales o ejemplos cuando sea necesario.
- Estar atento a las señales de confusión o falta de comprensión por parte del interlocutor y ajustar la comunicación en consecuencia.
- Dar la oportunidad al ciudadano de hacer preguntas o solicitar aclaraciones

### **6.11. CANALES DE ATENCIÓN**

#### **6.11.1. CANAL 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

El MVCT atiende las PQRSDF de la ciudadanía en la Sede de Servicio al Ciudadano, ubicada en la Calle 17 # 9-36 piso 3, Bogotá, D. C., Colombia - Código Postal: 110321

Horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Jornada continua

#### **6.11.2. CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL**

La importancia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación TICs en particular de Internet permite que el ciudadano tenga la misma interacción y bondades de la atención en espacios físicos; permitiéndole así, acceder a información,

realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, a través de las líneas telefónicas dispuestas por el MVCT.

### **6.11.3. PÁGINA**

El MVCT cuenta con la página web [www.minvivienda.gov.co](http://www.minvivienda.gov.co) diseñada con la finalidad de facilitar al ciudadano la consulta de la información institucional, convocatorias de los programas de vivienda, agua y saneamiento básico, con un lenguaje claro e incluyente.

### **6.11.4. FORMULARIO VIRTUAL PQRSDF**

A través del enlace <https://minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>, el MVCT pone a disposición de la ciudadanía el formulario de solicitudes para presentar de manera respetuosa quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, respecto a cualquier trámite o servicio que sea competencia del Ministerio, y sobre el cual desee presentar sus observaciones, opiniones e inquietudes, al igual que realizar el seguimiento de su solicitud.

### **6.11.5. CORREO – NOTIFICACIONES**

☒ Correo electrónico:  
[correspondencia@minvivienda.gov.co](mailto:correspondencia@minvivienda.gov.co)

☒ Correo Notificaciones Judiciales:  
[notificacionesjudici@minvivienda.gov.co](mailto:notificacionesjudici@minvivienda.gov.co)

☒ Notificaciones FONVIVIENDA:  
[Notificacionesfonviv@minvivienda.gov.co](mailto:Notificacionesfonviv@minvivienda.gov.co)

### **6.11.6. VENTANILLA UNICA**

Las solicitudes escritas deben ser remitidas a: Ventanilla Única de Recepción de Correspondencia, ubicada en la Calle 17 # 9-36 Bogotá, D.C. (Colombia), 3er. Piso

### **6.11.7. REDES SOCIALES**

Son estructuras sociales integradas por personas, organizaciones o entidades conectadas entre sí por una o varias 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 del MVCT, bajo los siguientes parámetros:

#### **Atención**

- a. Es posible la recepción de mensajes, por estos medios de Domingo a Domingo, 24/7.
- b. A través de las redes sociales MVCT, monitorea los comentarios, las preguntas y, en general los mensajes, las redes sociales.
- c. La labor del servidor 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. Si se presenta un PQRSD en las redes sociales, el servidor que las revise radicará la PQRSD para el trámite correspondiente.
  - Generar mensajes en las redes sociales, que indique los canales de atención idóneos para responder a las consultas y/o solicitudes de la ciudadanía. Por ejemplo, direccionar al ciudadano al enlace 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 periódicas emitidas por televisión, web y/o entrevistas de radio de los funcionarios principales.
  - Socializar a través de las redes sociales y 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.
  - No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.

## 6.12. 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.

El MVCT dará cumplimiento a lo estipulado por la ley, para atender de forma cierta, suficiente, clara, y oportuna los derechos de petición.

### Importante

Conocer los tiempos que establece la ley para emitir respuesta acorde con el tipo de petición (derecho de petición de interés particular y general, queja, reclamo, consulta, solicitud de información, sugerencia, denuncia por presunto acto de corrupción, solicitud de copia y felicitación).

### PLAZO PARA RESOLVER LOS DERECHOS DE PETICIÓN – Ley 1755 de 2015

TIPO DE PETICIÓN	TÉRMINO LEGAL
Petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias.	15 días hábiles
Solicitud de peticiones de documentos y de información	10 días hábiles
Peticiones de Personas Desplazadas	10 días hábiles
Peticiones entre autoridades	10 días hábiles
Consultas de información general y autoridades	30 días hábiles
Denuncias por presuntos actos de corrupción	15 días hábiles

Solicitudes de información de los Congresista
---

5 días hábiles
----------------

### **Modalidades de los Derechos de Petición**

- 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.

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 entidades de la Fuerza Pública (Art. 13 Decreto 019 de 2012.)

La ampliación de la información sobre las PQRSDF podrá ser consultada en el Sistema de Planeación y Gestión (SPG) en el PROCEDIMIENTO: TRÁMITE Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS EN EL MARCO DE LA LEY 1755 DE 2015 Y LA LEY 1581 DE 2012

### **6.13. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS**

El MVCT 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:

### **6.14. DERECHOS DEL CIUDADANO**

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio con el fin de tener comunicación directa con la ciudadanía y garantizar sus derechos constitucionales y legales, relaciona los

derechos que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad:

- Ser tratado con el respeto debido a la dignidad de la persona humana.
- Obtener información y orientación sobre los temas de competencia del MVCT.
- Presentar PQRSD por cualquier canal disponible en el ministerio Conocer el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
  
- Presentar peticiones por cualquier canal de los dispuestos por el ministerio.
- Recibir atención preferente para personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas. Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

#### **Excepcionalmente:**

- Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
- Petición de copias: 10 días hábiles
- Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
- Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
- Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
- Peticiones de información 10 días hábiles

#### **6.15. DEBERES DEL CIUDADANO**

- Cumplir con la Constitución y las leyes.
- Brindar trato respetuoso para los colaboradores del ministerio conforme los principios éticos.
- Cumplir los requisitos establecidos para acceder a los servicios y trámites del Ministerio.
- Entregar la información suficiente para la realización de la solicitud.
- Cuidar las instalaciones y elementos que sirven para brindarle el servicio.

- Aceptar la prioridad para personas en situación de discapacidad, menores de edad, mujeres gestantes y adultos mayores.

### 6.16. ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio tiene implementado un instrumento (formato SCI-F-12 Encuesta de Satisfacción al Usuario) que permite realizar la medición de satisfacción del usuario con el objetivo evaluar la atención brindada al ciudadano por el canal presencial, el cual se realiza en concordancia con el Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

Dicha información es recolectada a través de la interacción directa entre ciudadanos y servidores para trámites, solicitudes de información, orientación o asistencia, estos datos son recopilados y tabulados por el Grupo de Atención al Usuario para su medición.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
0.1	11/06/2024	El contenido de este documento estaba en la cartilla "Protocolo para la atención y servicio al ciudadano del sector vivienda, agua y saneamiento básico" se actualiza como Manual del proceso con la finalidad de tener en cuenta los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y la normatividad vigente.	Líder Proceso Servicio al Ciudadano
0.2	29/11/2024	Se actualizó de acuerdo con la nueva plantilla Manual y conforme a los nuevos lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación, imagen institucional. Se agrega numeral para la encuesta de satisfacción del usuario.	Líder Proceso Servicio al Ciudadano