



**PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A CONSULTAS
TELEFÓNICAS Y PERSONALIZADAS
PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO
Versión: 9.0 Fecha: 23/12/2024 Código: SCI-P-03**

1. OBJETIVO:	Brindar atención telefónica y personalizada a los usuarios del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio y Fonvivienda en relación con los temas de su competencia.
2. ALCANCE:	El procedimiento inicia con la recepción del requerimiento de información y termina con la tabulación de la información para medir la satisfacción del usuario.
3. RESPONSABLE:	<ul style="list-style-type: none"> •Cordinador del GAUA •Grupo Atención al Usuario y Archivo •Radiadores •Funcionario y/o contratista del Recorrido Interno •Todas las Dependencias del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
4. DEFINICIONES.	<ul style="list-style-type: none"> •Consulta: Solicitud para que el Ministerio mediante concepto, exprese su parecer, dictamen u opinión sobre un asunto relacionado con las materias a su cargo. •Certificación: Son aquellos actos por medio de los cuales el Jefe o Director de una Oficina Pública da fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido, a quien las solicite. •Derecho de petición: Es la solicitud respetuosa presentada ante cualquier autoridad por un particular en los casos señalados en la ley y que deben ser resueltas en forma oportuna de acuerdo con las normas. •Queja: Mecanismo para poner en conocimiento del Ministerio la ocurrencia de una situación irregular en el funcionamiento de los servicios o en la conducta de los servidores a su cargo. •Solicitud: Petición de información relacionada con los trámites adelantados por el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, puede ser personal o telefónica. •Sugerencia: Proposición o idea que ofrece un usuario para mejorar un proceso relacionado con la prestación del servicio o el desempeño del prestador del mismo. •Usuario: Persona natural o jurídica que realiza una petición ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio.
5. ABBREVIATURAS.	<ul style="list-style-type: none"> • GAUA: Grupo de Atención al Usuario y ArchivoMVCT: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio • MVCT: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio • FONVIVIENDA: Fondo Nacional de Vivienda • PQRDSF: Petición, Queja, Reclamo, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones
6. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS.	<ul style="list-style-type: none"> • SCI-F-10 Formato de Registro Consultas Telefónicas y Personalizadas. • SCI-F-11 Registro de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones.
7. CONDICIONES GENERALES Y/O POLITICAS DE OPERACION:	<ul style="list-style-type: none"> •Todas las consultas deben ser registradas diariamente. •La atención se debe prestar según lo establecido en el Protocolo Para la atención y servicio al ciudadano del sector vivienda, agua y saneamiento básico. •La radicación telefónica se realiza de acuerdo con Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente. •Cada dependencia será responsable de dar respuesta eficiente y oportuna a las consultas direccionadas por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo.

8. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA/ REGISTRO GENERADO
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 4((4)) 4 --> 1 </pre>	<p>Actividad No 1. Recibe solicitud de información o consulta y realiza el registro en el formato Registro Consultas Telefónicas y Personalizadas,</p> <p>Si la solicitud se hace de manera personal va a la actividad N° 2.</p> <p>Si la solicitud se hace telefónicamente va a la actividad N° 4.</p> <p>Se debe aplicar el Protocolo vigente para la Atención y Servicio al Ciudadano como documento guía, el cual es de carácter obligatorio y permanente en todos los ámbitos institucionales, tanto en la ejecución de la atención prestada en los servicios que presta el MVCT, en todas las relaciones que se desarrollen con los ciudadanos.</p>		Funcionario o contratista / Grupo de Atención al Usuario y Archivo	SCI-F-10 Formato de Registro Consultas Telefónicas y Personalizadas.
<pre> graph TD 1 --> 2[2] 2 --> 4((4)) 4 --> 2 </pre>	<p>Actividad No 2. Recibe al Usuario dando prioridad a las mujeres embarazadas, adultos mayores, menores de edad y periodistas Verifica si el usuario desea realizar la solicitud por medio escrito</p> <p>2b. Si el usuario manifiesta el deseo de realizar la solicitud por escrito va a la actividad No. 3</p> <p>Se debe aplicar el Protocolo vigente para la Atención y Servicio al Ciudadano como documento guía, el cual es de carácter obligatorio y permanente en todos los ámbitos institucionales, tanto en la ejecución de la atención prestada en los servicios que presta el MVCT, en todas las relaciones que se desarrollen con los ciudadanos.</p> <p>2c. Si el usuario no desea realizar la solicitud por escrito va a la actividad No. 4</p>		Funcionario o contratista / Grupo de Atención al Usuario y Archivo	
<pre> graph TD 2 --> 3[3] 3 --> A[A] </pre>	<p>Actividad No 3. Suministra al usuario el formato Registro para PQRDSF, para que se dirija a la ventanilla de Correspondencia y realice la respectiva radicación. Fin del procedimiento.</p> <p>Ver procedimiento Trámite y Atención de Peticiones Quejas Reclamos Denuncias Sugerencias y Felicitaciones</p>		Funcionario o contratista / Grupo de Atención al Usuario y Archivo	SCI-F-11 Registro de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones

<pre> graph TD A[A] --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> FIN([FIN]) </pre>	<p>Actividad No 4. Da respuesta a la solicitud del usuario:</p> <p>Si la solicitud no requiere información adicional da respuesta al usuario. Va a la actividad No. 5</p> <p>Si el usuario que se comunica telefónicamente desea realizar su solicitud (PQRSDF) por escrito se debe diligenciar el formato Registro para PQRSDF y remitirlo al área de radicación para el respectivo registro. Fin del procedimiento.</p> <p>Si la solicitud es de movilización de la cuenta de ahorro programado se tramita a través del módulo racionalizado de movilizaciones del Ministerio en la página web.</p> <p>Si la solicitud requiere información adicional que no se encuentra disponible en el Grupo de Atención al Usuario, direcciona a la dependencia competente, dejando registro en el formato Registro Consultas Telefónicas y Personalizadas. Fin del procedimiento.</p>	X	Funcionario o contratista / Grupo de Atención al Usuario y Archivo	<p>Módulo de movilización de cuenta de ahorro programado de la página web.</p> <p>SCI-F-10 Registro en formato Registro Consultas Telefónicas y Personalizadas.</p> <p>Herramienta de Gestión Documental si el usuario desea radicar una solicitud.</p> <p>SCI-F-11 Registro de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones</p>
5	<p>Actividad No 5. Entrega al usuario el formato Encuesta de evaluación del servicio.</p> <p>Se consolida las estadísticas en el informe Bimensual que publica el Grupo Atención al Usuario y Archivo.</p>		Facilitador de Calidad, funcionario o contratista / Grupo de Atención al Usuario y Archivo	Informe de gestión Bimensual. Reporte trimestral consolidando cifras del informe mensual del centro de contacto o call center.
6	<p>Actividad No 6. Se tabula y consolida trimestralmente los datos de satisfacción al Usuario y se publican en la página web del Ministerio.</p>			Documento consolidado datos de satisfacción del usuario

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
2.0	5/08/2013	Se ajustó el numeral No. 6 "Normativa" de acuerdo con la actualización del nomograma del subproceso.	Líder del proceso
3.0	20/03/2015	Actualización de los documentos del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las directrices de Presidencia de la República y el Manual de Identidad Visual de entidades del gobierno.	Líder del proceso
4.0	3/08/2015	Dada la expedición de los Decretos Únicos Reglamentarios Sectoriales emanados por la Presidencia de la Republica en el mes de mayo se hace necesario ajustar la normativa del procedimiento.	Líder del proceso
5.0	24/05/2016	Se realiza actualización normativa de acuerdo con la Resolución 194 de 2016 y cambios de acuerdo con el funcionamiento del Grupo.	Líder del proceso
6.0	4/04/2018	Se incluye en la actividad 2 la población con atención prioritaria. En la actividad 3 se le da una nueva denominación al registro quedando como Registro de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones y al nuevo procedimiento de Trámite y atención de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones. Se incluye nueva evidencia Registro de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones. En la actividad 4 se incluye en la columna observaciones lo referente al decreto 1166 de 2016 en cuanto a la radicación de solicitudes verbales y una nueva evidencia, el registro de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones. En la actividad 6 se incluye como evidencias en informe de gestión bimensual y el reporte trimestral con el fin de tener datos que midan la satisfacción del usuario y contar con una trazabilidad de estos, registrando en las observaciones la importancia de contar con datos y estadísticas Se ajusta el documento a la nueva plantilla de procedimiento establecido por el SIG - Sistema Integrado de Gestión.	Líder del proceso
7.0	10/10/2019	Se actualiza los documentos de del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las directrices de Presidencia. Se actualiza la política de operación respecto al protocolo de atención al ciudadano. Se incluyen observaciones en los ítems 1 y 2, respecto al protocolo de atención al usuario.	Líder del proceso
8.0	24/03/2021	Se actualiza los documentos de del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las directrices de Presidencia y de acuerdo con que el nombre del proceso cambio de Atención al usuario y agenda legislativa a Servicio al Ciudadano.	Líder del proceso
9.0	23/12/2024	Se actualizó conforme con los nuevos lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación, la nueva plantilla de procedimiento e imagen institucional.	Líder del proceso