


| | | |
|--|---|--------------------------|
|  <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín</p> | ESQUEMA PARA RESOLUCIONES EN GENERAL | CÓDIGO: F-GJ-46 |
| | | VERSIÓN: 10 |
| | | FECHA: 11/10/2019 |
| | | PÁGINA: 1 de 6 |

RESOLUCIÓN N° 1341

(31 de octubre de 2019)


“Por medio de la cual se formaliza la oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín – ISVIMED, en el marco de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG”

LA DIRECTORA DEL INSTITUTO SOCIAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT DE MEDELLÍN,

En uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las que le confiere el Acuerdo 52 de 2008, modificado por el Decreto 883 de 2015, el Decreto Municipal 182 del 15 de Marzo de 2018 y el Acuerdo de la Junta Directiva del ISVIMED Número 01 del 2009,

CONSIDERANDO QUE:

- a) En la constitución Política de 1991, en su preámbulo se establece la participación de la ciudadanía; y en su artículo 270 de igual forma establece que: *“la Ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diferentes niveles administrativos y sus resultados”*.
- b) La Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 en lo pertinente establece que: *“... En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*, la cual fue reglamentada por el Decreto 2641 de 2012, en lo relacionado con *“... la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha con la corrupción y atención al ciudadano”*.

| | | |
|--|---|--------------------------|
|  Alcaldía de Medellín ISVIMED <small>Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín</small> | ESQUEMA PARA RESOLUCIONES EN GENERAL | CÓDIGO: F-GJ-46 |
| | | VERSIÓN: 10 |
| | | FECHA: 11/10/2019 |
| | | PÁGINA: 2 de 6 |

c) De igual manera, el artículo 53 de la Ley 190 de 1995 establece: *“En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.*


d) El artículo 55 de la Ley 190 de 1995, dispone: *“Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general, y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo”.*

e) El inciso 2º del artículo 115 de la Ley 489 de 1998 dispone que los representantes legales de los organismos o Entidades del Estado podrán crear y organizar con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficiencia y eficacia sus objetivos, políticas y programas.

f) En consonancia de lo anterior, mediante Resolución 838 *“Por la cual se modifica en su totalidad las Resoluciones N° 1421 de septiembre 1 de 2017 y 237 del 16 de abril de 2010 y se adopta la Política de protección de datos personales, transparencia y de acceso a la información pública del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED”* se establece el procedimiento y trámite que debe darse a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) radicadas en el Instituto.

g) El Modelo integrado de Planeación y Gestión - MIPG, establece como una de las políticas para el desarrollo administrativo la transparencia, participación y servicio al ciudadano, la oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín – ISVIMED, adopta dicha política como pilar del ejercicio de sus funciones.

En mérito de lo expuesto,


| | | |
|--|---|--------------------------|
|  <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED <small>Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín</small></p> | ESQUEMA PARA RESOLUCIONES EN GENERAL | CÓDIGO: F-GJ-46 |
| | | VERSIÓN: 10 |
| | | FECHA: 11/10/2019 |
| | | PÁGINA: 3 de 6 |

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Formalizar la Oficina de Atención al Ciudadano la cual se encuentra adscrita a la Oficina Asesora de Comunicaciones de del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín – ISVIMED.

ARTÍCULO SEGUNDO: Objetivos y Funciones de la oficina de Atención al Ciudadano: La Oficina de Atención al ciudadano tendrá como objetivos los siguientes:


1. Orientar al ciudadano en todos los temas relacionados con la función misional del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín – ISVIMED.
2. Coordinar, dirigir y ejecutar las políticas, programas y normatividad existentes relacionadas con atención al ciudadano, manteniendo e implementando los controles correspondientes al proceso, bajo el criterio de planeación administrativa en busca de la mejora continua.
3. Recibir las sugerencias que se formulen para contribuir con el perfeccionamiento de la gestión del Instituto y que permitan establecer un puente de comunicación entre los ciudadanos y el Instituto.
4. Coordinar con el proceso de Gestión de las TIC y la Oficina Asesora de Comunicaciones, la utilización de las herramientas tecnológicas, para el intercambio de información solicitada por usuarios internos y externos del Instituto.
5. Recibir, orientar y direccionar las peticiones, quejas y reclamos para que sean atendidas oportuna y pertinentemente por las áreas competentes en el tema correspondiente y hacer seguimiento a las respuestas.
6. Brindar una acertada orientación, así como una amplia y oportuna información, utilizando canales efectivos de recepción y trámite de quejas y reclamos que estarán al servicio de los servidores públicos y de la ciudadanía

| | | |
|--|---|--------------------------|
|  Alcaldía de Medellín ISVIMED <small>Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín</small> | ESQUEMA PARA RESOLUCIONES EN GENERAL | CÓDIGO: F-GJ-46 |
| | | VERSIÓN: 10 |
| | | FECHA: 11/10/2019 |
| | | PÁGINA: 4 de 6 |

en general, en el cumplimiento de las funciones administrativas, cuyo objeto principal debe ser la concreción de los principios de la función y gestión pública de calidad.

7. Garantizar la disponibilidad y facilitar la accesibilidad de los canales y mecanismos de atención a los ciudadanos, en todas las sedes del Instituto, bajo los principios de información completa y clara, igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad en el servicio, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
8. Implementar estrategias y acciones para la satisfacción de las necesidades e intereses de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.
9. Promover y mantener actualizados los protocolos de atención al ciudadano y demás documentación relacionada con el proceso, para aplicación por parte de todos los funcionarios del Instituto, de conformidad con la normatividad vigente y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
10. Proponer programas pedagógicos e informativos y actividades que permitan fortalecer la confianza de la ciudadanía con el Instituto, y que garanticen una adecuada y oportuna atención a los usuarios o grupos de interés frente a sus requerimientos.
11. Generar periódicamente reportes estadísticos de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones atendidas.
12. Las demás funciones que le sean asignadas por la Dirección del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín – ISVIMED.

Parágrafo: Es obligación de los subdirectores, jefes de oficinas asesoras, líderes de procesos y demás funcionarios del Instituto, atender de manera oportuna, de fondo y con calidad, las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) que

| | | |
|--|---|--------------------------|
|  <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED <small>Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín</small></p> | ESQUEMA PARA RESOLUCIONES EN GENERAL | CÓDIGO: F-GJ-46 |
| | | VERSIÓN: 10 |
| | | FECHA: 11/10/2019 |
| | | PÁGINA: 5 de 6 |

sean emitidas por la Oficina de Atención al Ciudadano. Para ello cada líder de proceso asumirá directamente las respuestas a las PQRS asignadas o asignará un funcionario del área o grupo de trabajo para tal labor, indicando a la Oficina de Atención al Ciudadano el nombre del funcionario al que se asigna ésta responsabilidad.

ARTÍCULO TERCERO: Principios: La Oficina de Atención al Ciudadano debe buscar la calidad en el servicio que preste el Instituto al ciudadano a través de los siguientes principios:

1. **Información y transparencia:** Disposición a suministrar información clara, oportuna y confiable sobre los diferentes temas que son de interés para el ciudadano y que son competencia del Instituto, eliminando trámites engorrosos que impidan el cumplimiento del objetivo de acceso a la información por parte del ciudadano.
2. **Generar opción de consulta:** Crear mecanismos que faciliten y garanticen la generación dinámica de la información dirigida a solucionar las diferentes inquietudes que el ciudadano pueda tener en relación con los temas de competencia del Instituto.
3. **Claridad y oportunidad en la respuesta:** Los funcionarios del Instituto deberán atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias dentro de los términos y procedimientos legalmente establecidos, resolviendo de fondo y utilizando en todos los casos un lenguaje claro y en todo caso mantener informado de manera permanente al ciudadano acerca del trámite de su solicitud.
4. **Participación:** Utilizar canales y herramientas tecnológicas existentes o las que se llegaren a necesitar, que faciliten y aseguren la participación e interacción con el ciudadano.
5. **Amabilidad:** Los funcionarios del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín – ISVIMED, deben ofrecer un trato amable, cortés y diligente. El

| | | |
|--|---|--------------------------|
|  Alcaldía de Medellín ISVIMED <small>Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín</small> | ESQUEMA PARA RESOLUCIONES EN GENERAL | CÓDIGO: F-GJ-46 |
| | | VERSIÓN: 10 |
| | | FECHA: 11/10/2019 |
| | | PÁGINA: 6 de 6 |

servicio debe ser proporcionado y en igualdad de condiciones a todos aquellos que lo soliciten, de acuerdo con sus necesidades.

6. **Ética:** Practicar la ética de manera inquebrantable en todo contacto con el ciudadano.
7. **Coherencia:** Mostrar coherencia necesaria en todo momento, entre lo que se predica y aplica en la prestación del servicio.




En todo caso, se aplicarán los principios establecidos en el artículo 209 de la Constitución política, en el artículo 3º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las políticas del Código de Buenas Prácticas y Ética del Instituto.

ARTÍCULO CUARTO: Vigencia: La presente resolución rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE // NOTIFÍQUESE // PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


MANUELA GARCÍA GIL
 Directora

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

| | | | | | |
|---------|---|--------|--|--------|--|
| Elaboró | Daniel Cataño Gómez  | Revisó | Laura Tobón Arango  | Aprobó | Víctor Jaime Vargas Torres  |
| | Contratista | | Subdirectora Jurídica | | Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones |