

# PROTOCOLO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**PT-GA-02**

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
<b>Laura Cristina Atehortúa Álvarez.</b> <b>Contratista Coordinadora– Oficina de atención al ciudadano</b>	Diego Alejandro Marín Cifuentes  Subdirector Jurídico	Diego Alejandro Marín Cifuentes  Subdirector Jurídico

F-GC-21  
VERSIÓN: 08  
FECHA: 16/04/2024

## PRESENTACIÓN

De conformidad con el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, se establece el modelo que integra y articula el Sistema de Gestión, los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, determinando el campo de aplicación de cada uno de ellos, con criterios diferenciales en el territorio nacional.

“En nuestro orden constitucional, el servicio al ciudadano, es un fin esencial del Estado. El artículo 2° de la Constitución Política de 1991, resume una visión presente sobre todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos”

A raíz de lo anterior, con el presente Protocolo de Gestión y Atención al Ciudadano del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín –ISVIMED-, se quiere unificar los criterios en la presentación de nuestro servicio y atención a los ciudadanos que permita estar acorde tanto con sus necesidades como con el deber del compromiso social que tenemos con la comunidad, como es garantizar una vivienda digna a familias de escasos recursos económicos.

El servicio gestión de atención al ciudadano va más allá de una simple atención, se trata de escuchar, entender y atender a cada una de las personas que se comunican a través de los canales establecidos, exige compromiso, actitudes, aptitudes, conocimiento de los procesos y habilidades del personal encargado de cumplir esta labor, todo apoyado en principios de transparencia, equidad, eficiencia y eficacia, teniendo en cuenta la responsabilidad social que es asumida tanto por los servidores públicos de la Administración Municipal como por los contratistas que deben brindar atención a la ciudadanía en general.

Siendo la gestión de atención al ciudadano y en general el fundamento y la razón de nuestro trabajo, queremos contribuir a mejorar continuamente la prestación de los servicios de nuestro Instituto.

- 1. OBJETIVO:** Implementar un Manual de Protocolo de Gestión de Atención al Ciudadano para el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín, con el propósito de brindar una atención oportuna, gentil y pertinente a los usuarios, garantizando una excelente comunicación a través de los canales establecidos.
- 2. ALCANCE:** Este protocolo está dirigido a todos los funcionarios y contratistas del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín- **ISVIMED**; con el objetivo de qué se

debe tener en cuenta durante la gestión de atención al ciudadano, buscando siempre unificar y generar experiencias exitosas de un buen servicio ya que, con esto, se logrará fortalecer nuestra imagen institucional. De igual manera, y basándonos en nuestra Gestión de Calidad, buscamos tener una participación activa y una mejora continua en manejo de situaciones que se presenten en el día a día por los distintos medios de comunicación.

### 3. DEFINICIONES APLICABLES:

**ACCESIBILIDAD:** Condición que permite, en cualquier espacio o ambiente ya sea interior o exterior, el fácil y seguro desplazamiento de la población en general y el uso en forma confiable, eficiente y autónoma de los servicios instalados.

**TRÁMITES Y SERVICIOS:** Actividades realizadas en el ISVIMED a través de sus funcionarios.

**TRÁMITE:** El conjunto o serie de pasos reguladas por el Estado que deben realizar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.

**USUARIO Y/O CIUDADANO:** Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios prestados por el ISVIMED.

**SERVICIO AL USUARIO:** Ofrecer y entregar a los ciudadanos – clientes naturales y jurídicos (públicos, mixtos y privados) trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y memorabilidad positiva.

**CANALES DE SERVICIO:** Son los canales a través de los cuales se pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

**Módulo PQRSD:** Modulo que está dentro del sistema de información SIFI, en el que se radican y direccionan las PQRSD interpuestas por la ciudadanía.

### 4. GENERALIDADES

#### 4.1 Canales de atención y/o recepción de PQRSD

Para una buena comunicación que permita a nuestros ciudadanos en general interactuar con nosotros, se han establecido mecanismos que dan a conocer los procesos internos del ISVIMED con el fin de asegurar la disponibilidad y claridad de la

información al ciudadano y su participación activa en los procesos. Lo anterior se fundamenta en la siguiente base legal:

- Constitución Nacional de Colombia- 1991
- Ley 1437 de 2011 (que deroga el Decreto 1 de 1984) por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1474 de 2011-Estatuto Anticorrupción
- Y demás normas legales

Cuando un usuario requiera de consultas, orientación, direccionamiento de solicitudes y/o radicación de PQRSD, el Instituto Social de Vivienda y Hábitat tiene los siguientes mecanismos y/o canales:

- **Atención presencial:** Punto de atención directo y personalizado dispuesto en las siguientes direcciones en la ciudad de Medellín: Sede principal Megacentro, ubicada en carrera 053 # 047 022 Torre Pichincha - Piso 010, sector centro. Sede Velódromo, ubicada en calle 047 D # 075 240, sector estadio. Y en los puntos de atención ubicados en las casas de Gobierno de cada corregimiento donde hace presencial el ISVIMED en el cuál cualquier ciudadano puede consultar, recibir orientación y formular PQRSD verbales y no verbales.
- **Atención telefónica:** Medio de comunicación directa con el que cuenta el ciudadano, a través del cual puede recibir orientación a consultas, trámites y formular verbalmente las PQRSD ante la Oficina de Atención al Ciudadano en la línea 4304310 extensión 180.
- **Atención por mensajería instantánea:** Medio de comunicación directa con el que cuenta el ciudadano para recibir orientación a consultas, trámites o interponer PQRSD de manera virtual en la línea (57) 301 211 5503.
- **Atención virtual:** Herramienta de acceso público dispuesta por el ISVIMED, en la página web, en el enlace: <https://isvimed.gov.co/pqrspd/> para la recepción de las PQRSD presentadas por cualquier ciudadano.
- **Correo electrónico:** El ISVIMED, dispone del correo electrónico [info@isvimed.gov.co](mailto:info@isvimed.gov.co), por medio del cual cualquier ciudadano puede registrar de manera virtual y electrónica su PQRSD.
- **Archivo:** Punto ubicado en las sedes dispuestos para la recepción y radicación de las PQRSD presentadas por cualquier ciudadano.

**Buzón de sugerencias:** En las sedes del ISVIMED, se dispone de buzón de sugerencias el cual está disponible para que el ciudadano presente cualquier tipo de manifestación inherente a la prestación del servicio. Los registros depositados en el buzón, son recolectados diariamente finalizando la tarde por la persona encargada de la Oficina de Atención al Ciudadano, la cual debe seguir los lineamientos trazados en el instructivo **INSTRUCTIVO\_PARA\_EL\_MANEJO\_DEL\_BUZÓN\_DE\_SUGERENCIAS**. Con base a los registros recolectados en el buzón de sugerencia, se procede a registrar en el módulo de PQRSD para su respectiva radicación y seguimiento.

**Redes Sociales (Facebook, Instagram, Twitter):** Es el canal que permite una interacción directa con la comunidad, creando un vínculo de inmediatez con nuestro Instituto. A través de las redes sociales se envía información permanente en:

- ✓ Facebook @isvimed
- ✓ Twitter. @isvimed
- ✓ YouTube. ISVIMED Medellín
- ✓ Instagram: @isvimed

Este medio de información está a cargo de la Jefatura de Comunicaciones.

#### 4.2 Protocolo de comunicación presencial y/ telefónico

Desde la Oficina de Atención al Ciudadano se ha diseñado un protocolo de comunicación con el propósito de estandarizar el lenguaje de los enlaces operativos y prestar una atención formal permitiendo crear una identidad en el momento de la atención. Los protocolos de atención se encuentran al final de este documento.

**5. METODOLOGIA:** Dentro del Instituto se brinda una atención al ciudadano mediante mecanismos que permitan asegurar una atención oportuna, de calidad y pertinente. A continuación, se detallan cada una de sus etapas:

##### 5.1. Direccionamiento Estratégico de Gestión de Atención al Ciudadano en el ISVIMED:

Todos los funcionarios del ISVIMED (vinculados o contratistas) que tengan un vínculo directo con la prestación del servicio a la ciudadanía, deberán actuar de acuerdo a: la misión, visión, código de buen gobierno, código de ética del Instituto, principios, valores, lenguaje claro y todos aquellos parámetros establecidos en esta materia por la Administración Municipal y direccionamiento Institucional.

**5.2. Realizar atención presencial, telefónica y/o mensajería instantánea al ciudadano: tiempo establecido para la actividad (ANS): 15 “minutos este tiempo varía según el caso particular”.**

El enlace operativo de atención al ciudadano activa el protocolo de comunicación de acuerdo al canal de atención, recibe la consulta por parte del usuario, solicita el número de su identificación con el propósito de ingresarlo al módulo de personas en: Identificación del jefe de hogar o beneficiario, e indaga sobre la inquietud y sus causas con el fin de determinar un panorama general de la solicitud. Si la inquietud requiere ser resuelta mediante una PQRS-D, se direcciona al usuario a realizar su PQRS-D ya sea por medio de la página web, en taquilla de ventanilla única de archivo o de manera inmediata en las taquillas de atención al ciudadano, esto según sea la petición y el canal de atención. Luego de cada atención realizada, el funcionario deberá actualizar los datos en el módulo de personas, icono “datos básicos” y dejar la observación en el icono de “observaciones” de la atención brindada, por último, solicitar la realización de la encuesta de percepción frente al servicio prestado.

**Nota:** Las solicitudes como: renunciar al grupo familiar, requieren ser radicadas por ventanilla única de archivo, dado que los documentos deben ser originales. Por lo anterior, el funcionario deberá direccionar al usuario al centro de administración documental (CAD) para radicar la petición y entregarle su número de radicado para su respectivo seguimiento.

**5.3. Efectuar atención virtual y correo electrónico: tiempo establecido para la actividad (ANS): 15 minutos:**

Las nuevas tecnologías hacen parte de nuestras funciones, facilitando al ISVIMED el acercamiento y acceso de la ciudadanía sin límites de horarios y así obtener información sobre los diferentes programas, proyectos y campañas que adelantamos. Dicho lo anterior, todos los ciudadanos pueden presentar sus solicitudes y dejar sus inquietudes en el link: <https://isvimed.gov.co/pqrsd/> La trazabilidad de esta atención se encuentra en el procedimiento P-GA-02 “Procedimiento para registrar y gestionar las peticiones”

En aras del buen desarrollo comunicacional contamos con los siguientes medios:

- **Página web:** <https://isvimed.gov.co>
- ✓ Presentación del ISVIMED.
- ✓ Noticias de interés para la comunidad.
- ✓ Programas y proyectos.
- ✓ Servicios de atención para el ciudadano.

- ✓ Orientación al comprador de vivienda.
- ✓ Denuncias de corrupción.
- ✓ Un link que permite presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), las cuales son canalizadas a través del módulo de PQRSD del sistema de información – SIFI.
- ✓ Reglamentaciones y normatividad que nos rigen.
- ✓ Inscripciones a convocatorias

El Instituto Social de Vivienda y Hábitat, también cuenta con un correo formal: [info@isvimed.gov.co](mailto:info@isvimed.gov.co), el cual fue creado para ofrecer información del Instituto y para obtener un intercambio más eficiente de información de forma automatizada. En el mismo se puede solicitar la radicación de una petición toda vez que cumpla con los datos requeridos en el formulario.

#### 5.4. Realizar atención en las redes sociales del ISVIMED: tiempo establecido para la actividad (ANS): 15 minutos:

Las redes sociales son atendidas por una persona que hace parte del equipo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, por lo tanto, cualquier tipo de manifestación por este medio no se tomará como formal pero sí se le indicará al ciudadano el debido proceso para su trámite y gestión posterior; no obstante, si el ciudadano cumple con todos los requisitos de ley presentando la petición por este medio, deberá realizarse el respectivo trámite.

#### 5.5. Registrar la solicitud en el módulo PQRSD: tiempo establecido para la actividad (ANS): 5 minutos

El enlace operativo ingresa al módulo de pqrzd, solicita los datos requeridos, expone la petición en el campo de "motivo de la pregunta, queja, reclamo o sugerencia" y dar clic en guardar. Y comunica al usuario en número del consecutivo para su respectivo seguimiento.

**Nota:** Si la petición requiere adjuntar documentos, luego de dar clic en "guardar" el sistema permitirá adjuntar la documentación en el icono imágenes - información digitalizada - cargar información.

#### 5.6. Elaborar registro de la atención prestada: tiempo establecido para la actividad (ANS): 5 minutos

Los encales operativos de la Oficina de atención y la persona encargada del proceso de PQRSD, registran la atención dada en el módulo de personas, icono "observaciones"

con el fin de crear un historial de atención, permitiendo a los demás funcionarios del ISVIMED consultar y brindar una respuesta acertada y personalizada a cada solicitud.

#### 5.7. Hacer encuesta de percepción frente al servicio prestado: tiempo establecido para la actividad (ANS): 5 minutos

Tan pronto finaliza la atención dada, se solicita al usuario realizar encuesta de satisfacción. Si el usuario no cuenta con la herramienta para realizar la encuesta, el encale operativo será el encargado de realizarla con la previa autorización del usuario.

#### 5.8. Entregar soportes de atención: tiempo establecido para la actividad (ANS): 5 minutos

Finalizada la atención y en caso que aplique, se expide un certificado de atención el cual lo arroja el sistema posterior a la atención. En caso de que el ciudadano solicite el certificado de atención, este debe ser inmediatamente entregado.

### 6. Registros

- PQRSD interpuesta por el ciudadano.
- Registro de las observaciones del módulo de personas.
- Encuestas realizadas.
- Certificado de atención expedido por el SIFI

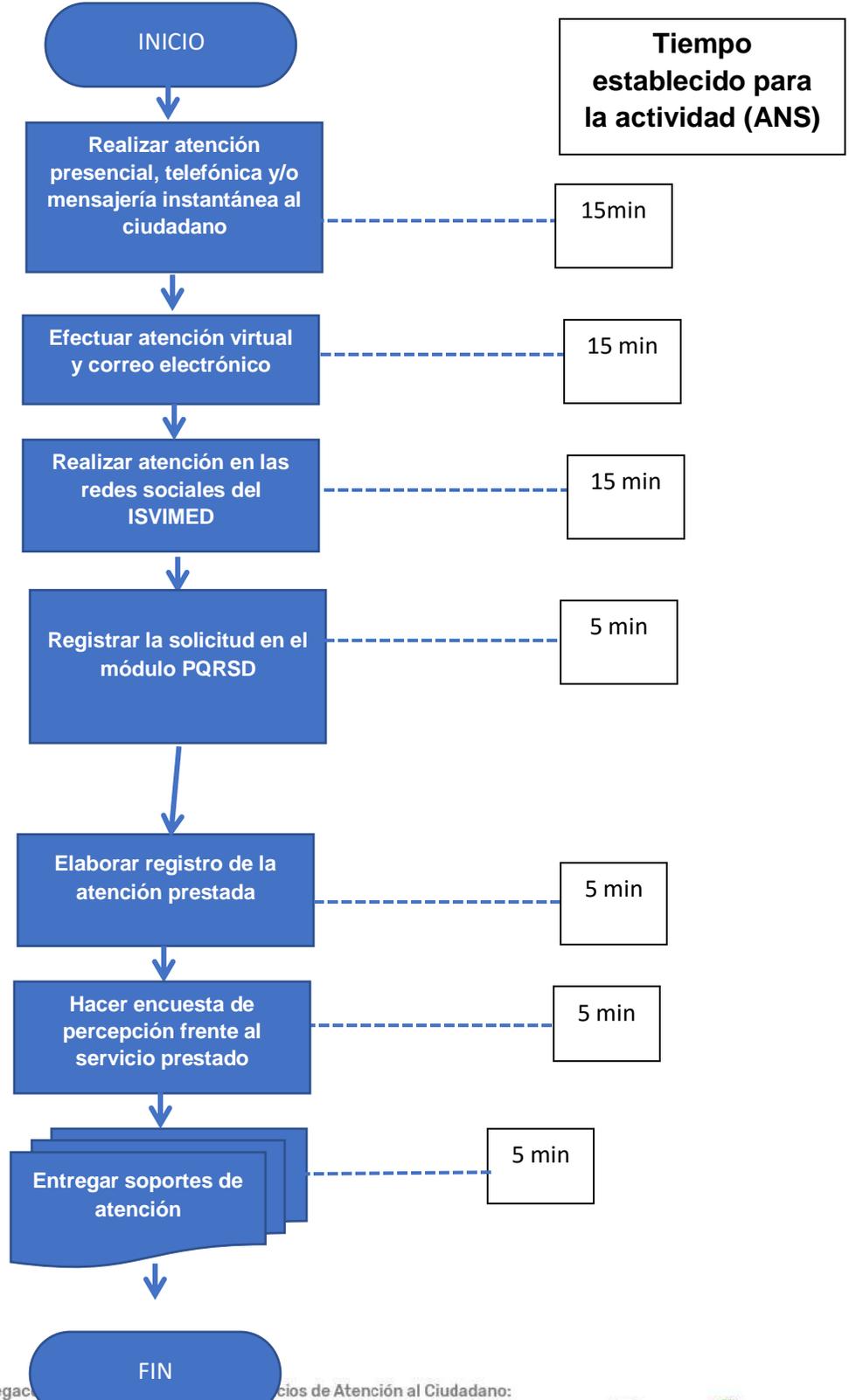
# ISVIMED

Instituto Social de Vivienda  
y Hábitat de Medellín



## Alcaldía de Medellín

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación



F-GC-21  
VERSIÓN: 08  
FECHA: 16/04/2024



Línea de Atención al Ciudadano:  
604 430 43 10 - ext: 180

Línea oficinas Isvimed:  
604 430 43 10



Sede Megac...  
Carrera 53 #47...  
Torre Pichcincha - Piso 10 y 12

Sede Velódromo:  
Calle 47D #75 - 240

Servicios de Atención al Ciudadano:

comunicaciones@isvimed.gov.co  
info@isvimed.gov.co

[www.isvimed.gov.co](http://www.isvimed.gov.co)



# ISVIMED

Instituto Social de Vivienda  
y Hábitat de Medellín



## Alcaldía de Medellín

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

F-GC-21  
VERSIÓN: 08  
FECHA: 16/04/2024



**Línea de Atención al Ciudadano:**  
604 430 43 10 - ext: 180

**Línea oficinas Isvimed:**  
604 430 43 10



**Sede Megacentro:**  
Carrera 53 #47 - 22  
Torre Pichcincha - Piso 10 y 12

**Sede Velódromo:**  
Calle 47D #75 - 240



**Servicios de Atención al Ciudadano:**  
notificaciones@isvimed.gov.co  
info@isvimed.gov.co

[www.isvimed.gov.co](http://www.isvimed.gov.co)



## 7. VALORES CORPORATIVOS:

- **Honestidad y Compromiso:** Son los principios fundamentales en el ISVIMED

“El ejercicio de la función de la Administración Pública inspirará confianza en la comunidad, evitará acciones que pudieran poner en riesgo la finalidad social, el patrimonio del estado, y la imagen que debe tener la sociedad respecto de sus servidores. Igualmente facilitará la divulgación pública de información pertinente para los ciudadanos.

Con una calidad del comportamiento evidente, sin duda ni ambigüedad, aportará para la construcción de entornos virtuosos y confiables y honestos. La transparencia debe contagiarse con la coherencia en un ejercicio de liderazgo y compromiso ético en todos los miembros de la comunidad.

La ética produce por efecto que todo el conocimiento se ponga a favor de la tarea misional del Instituto, con principios de lealtad e interés continuo por el aprendizaje y mejoramiento de las estrategias propias para lograr las metas definidas.

La honestidad y el compromiso como principios indoblegables, se deriva una alta consciencia para actuar siempre con la verdad y ser conscientes del compromiso que tenemos con los medellinenses. Cada persona desde su compromiso realiza aportes relevantes a la eficiencia del Instituto y su tarea social.”

- **Respeto**

“El Servidor Público del Instituto Social de Vivienda actúa en consideración y reconocimiento del otro, valorando sus cualidades y el medio que los rodea, en procura del fortalecimiento y mejoramiento continuo de sus competencias y obligaciones.

El Servidor Público se exige a sí mismo para proceder de acuerdo con las condiciones y las circunstancias de los otros, siempre partiendo de la consideración y valoración de la dignidad de la persona humana.

En el ISVIMED, se reconoce el derecho de cada persona a tener actuaciones según sus propias convicciones y sentimientos, y actuar dentro del marco de la ley. El trato a los demás es amable y digno; se escuchan y consideran las sugerencias de los servidores públicos y de la comunidad, con el fin de fortalecer el servicio a la sociedad. Cada servidor público del ISVIMED, profesará el respeto por sí mismo, por la profesión, por el hábitat y por el trabajo que se hace.”

- **Diligencia**

“El Servidor Público, estará dispuesto a cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas de la mejor manera posible. Es la virtud de acompañamiento, consideración, comprensión, dedicación, amor y ayuda a la población objeto por la misión del Instituto. Expresando siempre claridad y orientación a quien lo necesite.

Es la dedicación constante, eficaz y adecuada entre quienes realizan las actividades para alcanzar los mejores resultados del grupo interno de trabajo y los resultados eficientes, pedagógicos y respetuosos con las comunidades.”

- **Justicia**

“El ejercicio de la función de la Administración Pública, nos lleva a trabajar con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

El trabajo conjunto de los funcionarios (vinculados y contratistas) junto con la comunidad, permitirá tomar decisiones objetivas con mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas. Reconozco y protejo los derechos de cada persona, de acuerdo con sus necesidades y condiciones.

- **Desarrollo sostenible:**

“Es tarea del Instituto y de quienes trabajen en él, satisfacer las necesidades de las generaciones sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades.

La sostenibilidad de su tarea busca la armonía de las relaciones Ambientales, Económicas y Sociales en cada una de sus acciones y promover en los actores relacionados su defensa y cuidado.

Debemos pensar y actuar nuevamente en el uso responsable del componente tecnológico, los recursos del medio ambiente, la organización social y la capacidad integral para absorber los efectos de la actividad humana.”

## 8. PRINCIPIOS ETICOS

- Ejercer el cargo con honradez y transparencia.
- Promover la solidaridad y el trabajo en equipo.
- Servir con prontitud y sin preferencias.
- Desechar toda recompensa indebida.

- Prestar servicio con eficiencia.
- Utilizar con pulcritud el tiempo laboral.
- Favorecer el bien común.
- Actuar con justicia y sin abusos de poder.
- Garantizar el derecho a la información pública.
- Acoger con temperancia las críticas de la ciudadanía.

## 9. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO:

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del ciudadano respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo, los siguientes:

- **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 ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** Servicio de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** Debe resolver lo solicitado.

## 10. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO AL CIUDADANO:

Para una adecuada prestación de nuestros servicios, se debe tener en cuenta:

- **El lenguaje** para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo.
- Se debe unificar **criterios y procedimientos** entre los miembros del grupo de trabajo.
- Tener un **intercambio de información** permanente entre las diferentes dependencias del ISVIMED permitiendo la integración y la transversalidad e influyendo positivamente en la reducción de trámites que hacen que el servicio se preste con mayor inmediatez.
- **Agilidad y calidad** en la información suministrada tanto a nivel interno como externo.
- Tener presente que la eficacia en los procesos que se llevan a cabo en el ISVIMED, permitirá el **logro de objetivos y metas trazadas**.

**ISVIMED**Instituto Social de Vivienda  
y Hábitat de Medellín**Alcaldía de Medellín**Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

- **Posicionar al Instituto**, es decir, que la ciudadanía en general lo reconozca e identifique no solo por su labor, sino también por el buen servicio que se le brinda al ciudadano.

## 11. ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR EL PERSONAL DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Atender de manera cordial, eficaz y permanente los requerimientos que la ciudadanía presenta al ISVIMED.
- Tramitar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten en el ISVIMED, a través de los diferentes canales que permitan el acercamiento de la ciudadanía al Instituto.
- Dar información que permita responder a los ciudadanos de forma veraz y oportuna a cada uno de sus requerimientos, garantizando la calidad en la misma.
- Orientar e informar cada solicitud e inquietud en forma acertada evitando pérdida de tiempo tanto para el ciudadano como para el Instituto.
- Evaluar los niveles de satisfacción de los ciudadanos permanentemente para mejorar la prestación del servicio, determinar cuáles procesos son los que más inconformidad presentan por parte de la ciudadanía en general, tomando los correctivos necesarios para que estas falencias no sean reiterativas, enriqueciendo el proceso y mejorando la calidad del servicio.
- Tener presente que somos parte de la Alcaldía de Medellín y no solo velamos por nuestros intereses institucionales, sino también de todos los entes municipales, por lo tanto, debemos mantener interacción activa y permanente con ellos, direccionando y encausando a los ciudadanos de acuerdo a sus necesidades.
- Tener capacidad de negociación y no crear conflictos, saber dirimir diferencias y dejar satisfecho y/o conforme al ciudadano, así la respuesta no siempre esté a su favor, es decir, dar claridad ante una negativa que no permita dejar dudas.

## 12. PAUTAS PARA UNA BUENA PRESTACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS:

Además de los canales de comunicación que tenga contacto directo con la ciudadanía, debe crear un ambiente adecuado para que se sientan a gusto dentro de un clima de confianza, amabilidad y lo más importante hacerlos sentir que su presencia es importante para nosotros; por lo tanto, el personal debe contar con las competencias necesarias para desempeñar las obligaciones:

F-GC-21  
VERSIÓN: 08  
FECHA: 16/04/2024Línea de Atención al Ciudadano:  
604 430 43 10 - ext: 180Línea oficinas Isvimed:  
604 430 43 10Sede Megacentro:  
Carrera 53 #47 - 22  
Torre Pichincha - Piso 10 y 12Sede Velódromo:  
Calle 47D #75 - 240Servicios de Atención al Ciudadano:  
notificaciones@isvimed.gov.co  
info@isvimed.gov.co[www.isvimed.gov.co](http://www.isvimed.gov.co)

**ISVIMED**Instituto Social de Vivienda  
y Hábitat de Medellín**Alcaldía de Medellín**Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

- Orientación al usuario: Mostrar interés frente a las necesidades de los ciudadanos que visiten nuestros puntos de atención o se comuniquen por los diferentes medios adecuados para ello en el ISVIMED, considerando las necesidades y sugerencias que sean presentadas.
- En este punto es necesario que cada funcionario tenga pleno conocimiento y manejo del sistema SIFI, el cual permite tener información de los procesos de los ciudadanos.
- Para la eficiencia y eficacia del SIFI, se debe estar actualizando cada actuación que se adelante dentro de un proceso con el fin de lograr la trazabilidad de la información.
- Capacidad de negociación: Ponerse en el lugar del otro, anticipando sus necesidades y expectativas en las negociaciones, cerrando acuerdos satisfactorios para las dos partes.
- Conocimiento del entorno: Estar indagando sobre todos los procesos del ISVIMED, con el fin de obtener información sobre los cambios que se presenten en el interior y exterior del mismo.
- Comunicación efectiva: Capacidad de comunicarse de manera clara y efectiva con personas de diferentes niveles sociales; escucharlos y evitar interrumpirlos mientras habla.
- Integridad: Actuar de acuerdo a un patrón ético, moral y social.
- Escucha activa: Demostrarle a la persona que acude a nosotros, lo importante que es atenderlo y de este modo, poder crear una experiencia de buen servicio.

### 13. PROTOCOLO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Son el conjunto de técnicas, basadas en usos, costumbres, normas y leyes, que debemos tener en cuenta para la correcta atención a nuestra ciudadanía en general.

De acuerdo a lo anterior, debemos tener en cuenta las siguientes recomendaciones en la atención que a diario prestamos en el ISVIMED:

- **Presentación personal:** La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. Es por ello, que se debe siempre vestir de manera adecuada y con profesionalismo, cuidar nuestra apariencia personal (cabello, uñas limpias y maquillaje discreto), la identificación del servidor debe estar siempre visible.
- **Comportamiento:** No comer en el puesto de trabajo, ni masticar chicle, no realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; ni hablar por celular o chatear, no interactuar con los compañeros mientras se

F-GC-21  
VERSIÓN: 08  
FECHA: 16/04/2024Línea de Atención al Ciudadano:  
604 430 43 10 - ext: 180Línea oficinas Isvimed:  
604 430 43 10Sede Megacentro:  
Carrera 53 #47 - 22  
Torre Pichincha - Piso 10 y 12Sede Velódromo:  
Calle 47D #75 - 240Servicios de Atención al Ciudadano:  
notificaciones@isvimed.gov.co  
info@isvimed.gov.co[www.isvimed.gov.co](http://www.isvimed.gov.co)

presta el servicio (hacerlo solo si es necesario para completar la atención solicitada) ya que esto indisponde al ciudadano y le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

- **La expresividad en el rostro:** La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo:** El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

## 14. PASOS A DESARROLLAR DURANTE LA ATENCIÓN:

### 14.1 Contacto inicial

- Saludar y mantener siempre una actitud y disposición para servir, utilizar el saludo de “Buenos días/tardes” “Bienvenido al ISVIMED”, “Mi nombre es.” cuénteme ¿cuál es su nombre? Su identificación y en que lo puedo ayudar.
- Identificar si el ciudadano(a) a atender, son adultos mayores o mujeres embarazadas ya que se debe tener una especial consideración para su atención

### 14.2 Durante la atención

- Escuchar activamente al ciudadano y evitar interrumpirlo mientras está hablando.
- Preguntar datos concretos como número de cedula, contrato, número telefónico, entre otros, para llevar un registro de la atención y realizar las consultas pertinentes en el SIFI, ya que esto ayudará a identificar al usuario y sus requerimientos.
- Responder las preguntas que hace el ciudadano y brindarle toda la orientación y/o atención que requiera

**ISVIMED**

Instituto Social de Vivienda  
y Hábitat de Medellín



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

- No tutear durante la prestación del servicio.
- En caso de ser necesario retirarse del puesto de trabajo, explicarle al ciudadano el motivo por el cual lo hace y pedirle permiso antes de hacerlo, al regresar no olvidemos dar las gracias por la espera.
- Si la solicitud del ciudadano, no puede ser resuelta en ese momento porque se requiere de un mejor análisis o por complejidad de la solicitud, indicarle al ciudadano la necesidad de dejar por escrito su petición para ser resuelta adecuadamente e informar los tiempos aproximados de respuesta.

### 14.3 Finalización del servicio

- Retroalimentar al ciudadano sobre la información que se le brindó durante la atención, pero de una forma resumida ya que esto, permitirá identificar si al ciudadano le quedó clara toda la información que se le suministró
- Preguntar al ciudadano si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Despedirse con una sonrisa y llamar al ciudadano por su nombre, anteponiendo “Señor, Señora” y decir: Espero haber solucionado su inquietud. ¿Le gustaría evaluar el servicio con una encuesta?... Que tenga un buen día.

### 15. RECOMENDACIONES GENERALES

- Saludar cordialmente.
- Tener disposición de ayuda.
- Mostrar interés.
- Usar un tono de voz amable, clara y segura.
- Mostrar respeto por todas las personas.
- El tuteo no nos hace más cercanos sino menos respetuosos
- Tutear no significa ser más moderno o ser más abierto, sino una considerable falta de educación e incluso de respeto hacia la otra persona.
- En este tipo de tratamiento no hay sexos, es decir, se debe tratar de usted lo mismo a una mujer que a un hombre. Ahora bien, si en otras ocasiones ya hemos obtenido "el beneplácito" de esa persona para poderla tutear, entonces podremos aplicar este tratamiento.
- Por lo tanto, como hemos explicado anteriormente, evite el tuteo tanto en sus relaciones laborales como sociales
- Prestar atención permanente al interlocutor.
- No interrumpir cuando esté hablando el usuario.
- Ser concretos en el tema.
- No estar prevenidos con nuestro interlocutor y menos hacernos juicios anticipados, teniendo presente que nuestros servicios están enfocados a una población con alto grado de vulnerabilidad.
- Brindar privacidad en la atención en un ambiente libre de interferencias.
- Reflejar seguridad en nuestras respuestas e información suministrada.

F-GC-21  
VERSIÓN: 08  
FECHA: 16/04/2024



Línea de Atención al Ciudadano:  
604 430 43 10 - ext: 180

Línea oficinas Isvimed:  
604 430 43 10



Sede Megacentro:  
Carrera 53 #47 - 22  
Torre Pichcincha - Piso 10 y 12

Sede Velódromo:  
Calle 47D #75 - 240



Servicios de Atención al Ciudadano:  
notificaciones@isvimed.gov.co  
info@isvimed.gov.co

[www.isvimed.gov.co](http://www.isvimed.gov.co)



Huella de Carbono  
CORPORACIÓN FONALCO/BOGOTÁ COLOMBIA

**ISVIMED**

Instituto Social de Vivienda  
y Hábitat de Medellín



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

- Preguntar cuando no se tenga claridad respecto a lo requerido.
- No sacar conclusiones anticipadas.
- Utilizar un lenguaje que permita a nuestro usuario un total entendimiento.
- Agradecer la presencia del solicitante y recordarle que siempre estamos para servirle ya que son la razón de nuestro trabajo.
- No olvidar que las situaciones personales y nuestros estados de ánimo no interesan a los usuarios por lo tanto debemos manejarlas no permitiendo que interfieran en las relaciones interpersonales.
- Por ningún motivo está permitido consumir alimentos o bebidas en los puestos de trabajo.
- No usar aparatos electrónicos, que distraigan la atención al usuario.
- No contestar o hacer llamadas personales con el celular o teléfono asignado cuando este atendiendo al usuario.
- No consumir alimentos y menos tener goma de mascar en la boca.
- No exhibir objetos personales y elementos no necesarios para el desempeño de las funciones.

## 16. ANEXOS.

- Carta de trato digno.
- Protocolo de comunicación presencial y telefónica.

F-GC-21  
VERSIÓN: 08  
FECHA: 16/04/2024



Línea de Atención al Ciudadano:  
604 430 43 10 - ext: 180

Línea oficinas Isvimed:  
604 430 43 10



Sede Megacentro:  
Carrera 53 #47 - 22  
Torre Pichcincha - Piso 10 y 12

Sede Velódromo:  
Calle 47D #75 - 240



Servicios de Atención al Ciudadano:  
notificaciones@isvimed.gov.co  
info@isvimed.gov.co

[www.isvimed.gov.co](http://www.isvimed.gov.co)

