

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Vigencia	2026
Fecha de elaboración:	16 de enero de 2026
Objetivo	Implementar la política de servicio al ciudadano acorde a los lineamientos establecidos en el MIPG.
Marco normativo	Decreto 1499 de 2017- MIPG- Política de Servicio al ciudadano. parágrafo 4 del Artículo 73 de la Ley 2195 de 2022. CIRCULAR EXTERNA No. 100-004-2026 expedida por Función Pública.

SUBCOMPONENTE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD DE GESTIÓN	ESTADO ACTUAL INSTITUCIONAL	PLAN DE ACCIÓN
---------------	-------------	----------------------	-----------------------------	----------------

		Caracterizar el territorio, las ciudadanías y los grupos de valor a donde llevó su oferta institucional. Divulgar interna y externamente la oferta institucional, canales y escenarios de relacionamiento y toda información clave que facilite el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes ciudadanos. Proponer mejoras a la oferta institucional y de los escenarios de relacionamiento a partir de los resultados del seguimiento, medición y evaluación de la experiencia ciudadana	La caracterización se realiza mediante la atención que se brinda desde el instituto mediante los diferentes canales de atención, creación de hojas de vida en la plataforma SIFI, mediante la postulación de los mismos ciudadanos, en la participación del instituto en las diferentes jornadas externas y ferias de servicios, en las rendiciones de cuentas solicitadas por JAL, JAC Y CCP y en la descentralización de servicios del instituto en las diferentes comunas, la cual consiste en trasladar nuestra oferta de servicios a los barrios, logrando con estas acciones entregar a la ciudadanía la oferta institucional. Es importante aclarar que no es una actividad que solo realiza atención al ciudadano sino que es transversal a cada una de las dependencias. Así mismo es importante mencionar que si bien la actividad de la caracterización se realiza, falta trabajo en la consolidación de la misma, toda vez, que hay fuga de información. La página web dispone de información que involucra a diferentes grupos de población. Para la oferta institucional y trámites se realizan publicaciones respecto a las postulaciones a los diferentes subsidios, titulación, reconocimiento de edificaciones y vivienda a un proyecto familiar en la página web, esa misma información se brinda en la atención presencial, en los diferentes eventos, como lo son las ferias de servicios y la descentralización de servicios del instituto en las diferentes comunas de participación del instituto. En cuanto al control social y participación ciudadana, en la página web se puede evidenciar información sobre actos administrativos, informes de POBS y	1. Realizar la creación de hojas de vida en SIFI de la población que se atiende en las diferentes ferias de servicio externas, como de los ciudadanos que vienen al ISVIMED.
--	--	---	---	---

1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio.

Orientado al reconocimiento de necesidades, expectativas y características de ciudadanías.

Identificar debilidades y fortalezas para definir acciones para la mejora continua de cada escenario de relacionamiento con la ciudadanía.	El equipo de atención al ciudadano se encuentra capacitado para garantizar que la atención y la información suministrada sea acorde a las necesidades y requerimientos realizados parte de la ciudadanía. Procedimiento que se encuentra estandarizado en el sistema de información SIFI, constantemente se capacita para garantizar que la información suministrada se encuentre actualizada frente a la oferta institucional. De acuerdo con los resultados arrojados cada mes para el indicador de encuestas de satisfacción se encuentra que en su gran mayoría la ciudadanía en cuanto a la información suministrada, el buen trato por parte de los asesores, la comodidad de las	2. Realizar capacitaciones al equipo de atención al ciudadano por parte de los delegados de los diferentes programas del instituto con el fin de que la información suministrada este actualizada y por ende sea clara y efectiva.
Contar con indicadores de gestión y medición de las acciones de la estrategia de atención y servicio al ciudadano.	En el modulo SMO del sistema de información SIFI el proceso de atención al ciudadano cuenta con 2 indicadores "oportunidad en la respuesta de PQRS" Y "satisfacción de atención al ciudadano", los cuales se miden de manera mensual.	3. Consolidar informes mensuales de los indicadores de medición y respuesta de PQRS.
Asignar recursos para gestionar las adecuaciones y mejoras de la infraestructura física, tecnológica, humana, financiera y administrativa, para fortalecer la interacción con la ciudadanía y sus grupos de valor. Actualizar, validar y usar la información de las herramientas o sistemas de registro de datos, uso y trazabilidad del servicio y el relacionamiento con la ciudadanía.	Para esta vigencia en el plan anual de adquisiciones se dispusieron recursos para la contratación de un operador con el fin de implementar herramientas tecnologicas que mejore y facilite el acceso de los ciudadanos. El equipo de atención al ciudadano mediante los diferentes canales de atención realizan las respectivas orientaciones en cuanto información sobre los proyectos, asignación de subsidios, convocatorias vigentes, así mismo se le suministra información de las solicitudes mas frecuentes, de forma verbal, mediante volantes, correo electrónico y chat. Información que es constantemente actualizada y validada con el fin de garantizar la veracidad de la misma .	4. Realizar la contratación de un operador con el fin de implementar herramientas tecnologicas que mejoren la atención a través de los diferentes canales de atención.

		Articular con el Comité de gestión y desempeño institucional o la instancia que se haya definido de acuerdo con la naturaleza de la entidad (acción estratégica)	El instituto cuenta con comité de gestión y desempeño que de manera semestral evalúa el comportamiento de las PQRS.	5. Presentar de manera semestral ante el comité informe consolidado de PQRS y encuesta de satisfacción.
		Normatividad de servicio a las ciudadanías.	Normograma actualizado	6. Solicitar actualización del normograma según aplique.
2. Talento humano idóneo y suficiente	Que se garantice competencias, formación y condiciones adecuadas para la prestación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía.	Asignar talento humano suficiente e idóneo para realizar la gestión del relacionamiento con la ciudadanía.	El Instituto cuenta con la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen. El equipo está conformado por un profesional universitario como líder, por 4 asesores de atención, y una coordinadora operativa. Equipo que constantemente se capacita por las diferentes áreas con el fin de garantizar que la información brindada sea actual, clara y eficiente.	7. Realizar la contratación del personal idóneo para la atención a la ciudadanía.
		Incluir dentro del plan institucional de capacitaciones (PIC), temas relacionados con el servicio y el relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor.	Anualmente en el programa del plan institucional de capacitaciones se incluyen temas relacionados con el relacionamiento y la interacción con los demás, temas que influyen en la atención al ciudadano.	8. Solicitar incluir en el plan institucional de capacitaciones, temas relacionados con atención al ciudadano.

		Realizar incentivos y estímulos para exaltar el desempeño de servidores y contratistas en los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.	De manera semestral (junio y diciembre) se realiza el reconocimiento mediante un certificado al asesor que se haya destacado por su buen servicio.	9. Realizar el reconocimiento mediante un certificado al asesor de atención que se destaco por su buen servicio.
		Atención accesible e incluyente Gestionar acciones que faciliten la comunicación y el acceso a la información a personas en situación de discapacidad visual y con enfoque diferencial, a través, de la página web, ayudas visuales y textuales como señalización inclusiva en algo relieve y en braille, imagenes en lengua de señas, ademas de otros recursos tecnológicos Contar con talento humano propio y suficiente o realizar convenios o alianzas con otras entidades para atender las necesidades de personas en condición de discapacidad en el canal presencial (Ej.: traductores e intérpretes de otras lenguas).	La pagina web del instituto esta enlazada con el Ministerio TIC que ha creado un programa que facilita la comunicación de la población con discapacidad auditiva con personas oyentes por medio de una intermediación comunicativa. Se trata de Signos en red, un servicio en el que un intérprete de Lengua de Señas Colombiana (LSC) estará disponible para establecer un contacto en línea entre personas sordas y personas oyentes. El equipo de atención al ciudadano esta certificado en lengua de señas basicos, con el fin de facilitar la comunicación con personas en condición de discapacidad auditiva. El instituto no cuenta con este tipo de señalización o dispositivos tecnologicos con esta particularidad, siendo una acción de mejora por gestionar, para esta vigencia en el plan anual de adquisiciones se dispusieron recursos para la contratación de un operador con el fin de implementar herramientas tecnologicas que faciliten el acceso de los ciudadanos.	10. Elaborar señalización inclusiva mediante imagenes y en braille. En la construcción del estudio previo del proceso para la contratación del operador solicitar incluir una herramienta tecnologica que permita la accesibilidad de personas con discapacidad visual y/o auditiva.

Contar con acceso a las instalaciones e infraestructura física Controles de acceso de personas con un ancho de paso igual o mayor a 80 cm Un acceso con espacio libre de maniobra antes y después de la puerta de al menos 1,50 metros. Contar con un recorrido o sendero peatonal libre de obstáculos Tener espacios de libre paso entre objetos o muebles con un mínimo de 80 cm de ancho para el tránsito de personas con discapacidad física o con movilidad reducida. Contar con baños públicos diseñados o acondicionados con baterías sanitarias para uso de personas con discapacidad. Contar con un anfitrión o talento humano que acompañe en el recorrido por la entidad a las personas con discapacidad, que lo soliciten.	El instituto cuenta con señalización que delimita el espacio para la silla de ruedas, los puestos de los asesores tiene estructura que facilitan el acomodamiento de las sillas de rueda. El dispensador de agua se ubica cerca a las taquillas con la finalidad de que los ciudadanos tengan acceso, se cuenta con el botiquín de primeros auxilios. uno de los operadores de atención pertenece al equipo brigadistas del instituto, y es quien realiza el acompañamiento hasta los ascensores del edificio a los ciudadanos que así lo requieran. El baño disponible cuenta con adecuaciones logísticas para su uso por personas con discapacidad.	11. Asegurar el adecuado mantenimiento de la infraestructura y dotación respectiva.
---	---	--

Publicar en su sitio web oficial: Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública. La oferta institucional de información pública. Canales habilitados para la atención a la ciudadanía y demás grupos caracterizados. Mecanismo para agendamiento de citas para atención presencial a usuarios, e información de horarios de atención en sedes físicas. Formulario de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD). Herramientas o instrumentos de medición y evaluación de la experiencia ciudadana implementados por la entidad. Mensaje de confirmación de recibido por la entidad. Publicación de información: Validación de campos mediante la que se alertó al ciudadano sobre errores o falta de información en el diligenciamiento del formulario, de forma visible y accesible para todas las personas. Mecanismo para que los correos	En la pagina web del instituto se publica los siguiente: Tramites: Postulaciones a los diferentes subsidios, titulación, reconocimiento de edificaciones y vivienda a un proyecto familiar. En cuanto a información publica se puede evidenciar información sobre procesos como "hijos de moravia", actos administrativos, informes de PQRS. Oferta institucional: Se realizan publicaciones respecto a las postulaciones a los diferentes subsidios, titulación, reconocimiento de edificaciones y vivienda a un proyecto familiar. Canales de atención: Se encuentran publicados, la dirección de las sedes, horarios de atención, numeros de contacto, correo institucional, menú de PQRS en línea. Mecanismo para agendamiento de citas: Se encuentra publicado la información de sedes y horario, sin embargo, no se cuenta con la atención de agendamiento de citas. Formulario de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD): Se encuentra publicado en el menú servicios atención al ciudadano. Herramientas de medición y evaluación de la experiencia: La pagina web cuenta con una herramienta que mide la satisfacción de la atención prestada. Mensaje de confirmación de recibido por la entidad: Cuando el ciudadano radica PQRS, le llega correo de recibido, junto con el radicado asignado	12. Validar de manera periódica que la información esté
--	--	--

3. Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	Asegurando criterios de accesibilidad, lenguaje claro, oportunidad y enfoque diferencial	mecanismo para que los correos electrónicos remitidos de manera automática no se categorizaran como NO deseados o SPAM. Mecanismos de seguimiento en línea para que el ciudadano verificara el estado de respuesta de su petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia (PQRSD). Mecanismos para informar al ciudadano el motivo y las opciones para hacer nuevamente su solicitud, en caso de que el sistema presentara errores durante el diligenciamiento del formulario. (Racionalización de trámites) Vinculó las solicitudes de información pública como una tipología en el sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), para gestionaras y hacerles seguimiento. Opción para ser diligenciado y enviado a través de dispositivos móviles. Medidas de seguridad digital y de la información, acorde a los lineamientos del anexo 3 de la resolución 1519 de 2020. Acciones de publicación y actualización de la información contenida en el "Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía" de la página web	correo de recibido, junto con el radicado asignado. Validación de campos mediante la que se alertó al ciudadano sobre errores o falta de información en el diligenciamiento del formulario, de forma visible y accesible para todas las personas: El formulario cuenta con campos obligatorios, que no le permiten al ciudadano continuar sin diligenciarlos. Mecanismo para que los correos electrónicos remitidos de manera automática no se categorizaran como NO deseados o SPAM: El sistema de correo electronico del instituto cuenta con una herramienta de anti spam. Mecanismos de seguimiento en línea para que el ciudadano verificara el estado de respuesta de su petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia (PQRSD): Se cuenta con este mecanismo de seguimiento por parte de la ciudadanía. La descripción de su estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público: En la pagina web se cuenta todo esta información. Mecanismos para informar al ciudadano el motivo y las opciones para hacer nuevamente su solicitud, en caso de que el sistema presentara errores durante el diligenciamiento del formulario: En caso de que la solicitud presente error, le llegara un correo al ciudadano sobre esta información.	disponible y de aplicación para las partes interesadas.
---	--	--	--	--

Canales de atención (Presencial, Telefónico, Virtual, Itinerante o alternativos): Disponer de canales habilitados para la atención a la ciudadanía y demás grupos caracterizados. Mecanismo para agendamiento de citas para atención presencial a usuarios, e información de horarios de atención en sedes físicas	La entidad cuenta con los siguientes canales: Presencial, telefonico, correo electronico y whatsapp. Siendo el canal de mayor consulta, el presencial, la información mas demandada a la fecha es sobre el subsidio de mejoramiento de vivienda y vivienda nueva, los tiempos de espera depende del requerimiento del ciudadano, toda vez, que en ocasiones se debe consultar con el personal encargado del tema en especifico. Con frecuencia se realizan capacitaciones a los asesores de la atención con el fin de que la información suministrada este actualizada y por ende sea de calidad, clara y suficiente. En la pagina web del instituto se encuentra publicado la información de sedes y horario, sin embargo, no se cuenta con la atención de agendamiento de citas.	13. Validar de manera periódica que los canales de atención sean eficaces y pertinentes de acuerdo a la oferta institucional.
Divulgar y convocar a la ciudadanía y grupos de valor que participen en jornadas itinerantes o alternativas de relacionamiento, como las ferias externas. Establecer mecanismos de medición y seguimiento sobre el desarrollo de estas jornadas itinerantes o alternativas de relacionamiento con las ciudadanías.	El instituto realiza ferias como "la ruta de la vivienda" en la que se brinda la oferta institucional y participa en las diferentes ferias de servicios convocadas por otras entidades. Como mecanismo de medición, se realizan listados de asistencia de las personas atendidas.	14. Realizar la creación de hojas de vida en SIFI de la población que se atiende en las diferentes ferias de servicio externas.

		Desarrollar acciones para garantizar el acceso a derechos, bienes, y servicios de las ciudadanías en condiciones de igualdad.	Para la oferta institucional y tramites se realizan publicaciones respecto a las postulaciones a los diferentes subsidios, titulación, reconocimiento de edificaciones y vivienda a un proyecto familiar en la pagina web, esa misma información se brinda en la atención presencial, en los diferentes eventos, como lo son las ferias de servicios y la descentralización de servicios del instituto en las diferentes comunas de participación del instituto.. El equipo de atención al ciudadano se encuentra capacitado para garantizar que la atención y la información suministrada sea acorde a las necesidades y requerimientos realizados parte de la ciudadanía. Procedimiento que se encuentra estandarizado en el sistema de información SIFI, constantemente se capacita para garantizar que la información suministrada se encuentre actualizada frente a la oferta institucional.	15. Validar de manera periódica que la información esté disponible y de aplicación para las partes interesadas.
		GESTIÓN DE PQRS Gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) y la administración de los canales de atención de la entidad.	El instituto cuenta con el "PROCEDIMIENTO PARA REGISTRAR Y GESTIONAR LAS PETICIONES", el cual se encuentra matricula en el sistema de información SIFI.	16. Generar informes periódicos de PQRS.

4. Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana,	Como insumo para la mejora continua y la toma decisiones institucionales	Control Informes de entes de control, veedurías ciudadanas, rendición de cuentas y otros actores, relacionados con la gestión de servicio al ciudadano.	La oficina de control interno del instituto realiza auditoria al proceso, con el fin de verificar la oportunidad, eficiencia, eficacia y efectividad; en el cumplimiento de las actividades desarrolladas en el proceso de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD interpuestas por las partes interesadas; según la normatividad vigente aplicable y la documentación estandarizada en el Sistema de Gestión de Calidad Institucional. Asi mismo los requerimientos solicitados por los entes de control son atendidos en debida forma. El instituto anualmente realiza una rendición de cuentas en la que puede participar toda la ciudadanía, las publicaciones se realizan mediante la pagina web "Informes de gestión, evaluación y auditoría" y las diferentes redes sociales. Asi mismo, se realizarán rendiciones de cuentas cuando las JAC, JAL, CCP, lo solicitan. En la pagina web del instituto, en el menu transparencia 4.10 mensualmente se publican los informes de PQRS	17. Sustentar auditorías auditorias de control interno en materia de servicio al ciudadano y del PTEP.
ELABORADO POR		REVISADO POR	APROBADO POR	
LEIDY VIVIANA GONZALEZ LOPERA Profesional Universitaria.		CAROLINA MARTÍNEZ Líder del MIPG y Sistemas Integrados de Gestión	CARLOS ANDRÉS ROLDÁN ALZATE Subdirector jurídico	

