



# MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA VIVA

**Medellín**

**2023**

### Contenido

1. Introducción .....	4
2. Objetivos .....	5
3. Alcance: .....	5
4. Marco Legal .....	5
5. Términos y definiciones .....	7
6. Generalidades.....	8
Derechos:.....	8
Deberes:.....	8
Canales de atención al ciudadano.....	9
Recomendaciones para la atención en la Recepción:.....	10
Recomendaciones para la atención personalizada: .....	11
Recomendaciones para los vigilantes .....	12
Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga una discapacidad física:.....	12
Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga alguna discapacidad auditiva:.....	13
Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga alguna una discapacidad visual: .....	13
Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga alguna una discapacidad cognitiva o intelectual: .....	14
Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga alguna una discapacidad mental:.....	14
Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga sordoceguera: .....	14
Recomendaciones al dar una respuesta negativa .....	15
Recomendaciones generales para la atención en situaciones difíciles.....	15
Recomendaciones para atención prioritaria: .....	16
Atención a niñas, niños y adolescentes .....	17
Atención de grupos étnicos y culturales del país .....	17
Protocolo de atención para el canal de atención telefónico .....	18
Recomendaciones a tener en cuenta, si el servidor no puede finalizar el trámite/servicio solicitado en la llamada. ....	18
Atención Ciudadanos VIVA en territorio: .....	19

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Atención de VIVA al ciudadano interno .....	20
Recomendaciones Atención what´s App institucional .....	20
Atención en el portal web de la Empresa .....	20
Tratamiento de datos personales .....	21
Evaluación de la satisfacción de los ciudadanos .....	22
Canales no oficiales: .....	22

### 1. INTRODUCCIÓN

El manual de atención al ciudadano es una orientación básica, establecido por la Empresa de Vivienda de Antioquia- VIVA, para estandarizar y optimizar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

En VIVA, se concibe el manual de atención al ciudadano como el lineamiento principal que permite igualdad en la prestación de los servicios por parte de funcionarios a los ciudadanos, describiendo de forma clara, ordenada, sistemática, coherente e integral los procedimientos correctos que se deben tener en cuenta a la hora de atender a un ciudadano.

En este Manual se brindan recomendaciones sobre la atención por parte de la Entidad a personas con alguna discapacidad física, visual o auditiva, entre otras; brinda además lineamientos de cómo actuar ante un usuario disgustado o una situación difícil, cómo se debe atender a los ciudadanos en el territorio y cuáles son los canales oficiales y el lenguaje a utilizar para seguir llevando la marca de VIVA.

### 2. OBJETIVOS

Crear un manual de atención para los grupos de valor de la Empresa de Vivienda de Antioquia-VIVA con el fin de gestionar y dar una ruta apropiada la atención de los ciudadanos y generar relaciones de confianza y satisfacción de los mismos.

### 3. ALCANCE:

Este procedimiento tiene un alcance a todos los ciudadanos que requieran atención por parte de la Empresa de Vivienda de Antioquia VIVA. Inicia con la recepción de los trámites, de la PQRSDF que llegan a través de los diferentes canales de Atención al Ciudadano y el seguimiento hasta la resolución y evaluación de la satisfacción de las mismas y retroalimentación en caso de ser necesario.

### 4. MARCO LEGAL

- Ley 1437 de 2011, Artículo 7: Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, lo siguiente deber: 2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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.
- Ley 2052 de 2020: ARTÍCULO 17. Oficina de la relación con el ciudadano. En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3°, 6° y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo.
- Ley 1755 de 2015: Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Constitución Política de Colombia; Artículo 2 (servicio a la comunidad), 23 (derecho de petición), 209 (función administrativa al servicio del interés general).
- Código contencioso administrativo, Título II, Capítulo I, Capítulo II y Capítulo II, Artículos del 13 al 33 Derechos de petición de interés general y particular. (Con vigencia hasta el 31 de diciembre del 2014).
- Directiva presidencial 2 de 2000. Gobierno en línea.
- Ley 734 de 2002, Código Único Disciplinario; Artículo 34, numeral 34.
- Ley 190 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, Artículo 53. (Artículo derogado por el art 96 de la ley 617 del 2000)
- Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. (Modificado por el decreto 019 del 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública')
- NTCGP 1000:2009 – Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, numeral 3.51
- Satisfacción del ciudadano y el literal c. del numeral 7.2.3. Comunicación con el ciudadano.
- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 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.

### 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Ciente:** Organización, entidad pública o privada, o persona que presente un Derecho de petición, queja, reclamo, consulta y/o conceptos y recibe un producto y/o servicio por parte de la empresa.

**Consulta:** Es la petición que se presenta a la empresa para que exprese su opinión sobre determinada materia relacionada con las materias a su cargo. La opinión que dé la empresa no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

**Concepto:** Opinión que emite la empresa sobre un asunto o materia determinada que tenga relación con sus funciones y actividades. Los conceptos emitidos por la empresa no son de obligatorio cumplimiento o ejecución.

**Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

**Ciudadano:** Persona o entidad a quien va dirigido el servicio. Interno: funcionarios y/o contratistas. Externo: Comunidad en general.

**Ciente:** Organización o persona que recibe un producto o un servicio; puede ser externo, es decir, ajeno a la Institución, e interno cuando está vinculado directamente con la Institución.

**Grupo de valor:** Los grupos de valor son personas naturales (ciudadanos), jurídicas (organizaciones públicas o privadas a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad) o individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad.

**Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Proceso responsable:** Es el proceso al cual corresponderá elaborar respuesta a las peticiones según su competencia. El encargado de la respuesta que se proyecte será el Director de cada Proceso.

**Canales de atención al ciudadano:** Son los medios que una empresa pone a disposición de los grupos de valor para comunicarse y relacionarse con estos.

**Atención al ciudadano:** Es el conjunto de medios que la entidad pone a disposición de los ciudadanos con el fin de facilitarles acceso y la interacción con los servicios públicos.

### 6. GENERALIDADES

Para la atención de los ciudadanos de la Empresa de Vivienda de Antioquia- VIVA, es muy importante conocer los derechos y deberes que tienen los ciudadanos.

#### **Derechos:**

Artículo 5. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de 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.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

#### **Deberes:**

Artículo 6°. Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
5. Parágrafo. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

### Canales oficiales de atención al ciudadano:

Se establecen como canales oficiales para la atención al ciudadano los siguientes y que serán los únicos medios a través de los cuales se podrá recibir PQRSDF, solicitudes y trámites.

Canal	Mecanismo	Dirección	Responsable	Horario	
Virtual	Sitio web	<a href="http://www.viva.gov.co">Formulario de Atención en Sitio web www.viva.gov.co</a>	Comunicaciones	El sitio web se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de los días hábiles.	
		<a href="mailto:viva@antioquia.gov.co">viva@antioquia.gov.co</a>	CAD		
		<a href="mailto:gestiondocumental@viva.gov.co">gestiondocumental@viva.gov.co</a>	CAD		
		<a href="mailto:viva@gobant.gov.co">viva@gobant.gov.co</a>			
	Notificaciones Judiciales	<a href="mailto:notificaciones@viva.gov.co">notificaciones@viva.gov.co</a> o (JURIDICA)	Dirección Jurídica		
	Banco de proveedores	<a href="mailto:seleccionproveedores@viva.gov.co">seleccionproveedores@viva.gov.co</a>	Bienes y servicios		
	What's App	+573105912339	Comunicaciones	Las redes sociales están activas las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se	
Redes sociales	Facebook: @VivaAntioquiaa				
	Twitter: @VIVAAntioquia				
	Instagram @VIVAAntioquia				
	YouTube: VIVA Antioquia				

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

				gestionan dentro de los días hábiles.
<b>Presencial</b>	<b>Ventanilla de CAD</b>	Carrera 43 A # 34-95 Centro Comercial Almacentro, Torre Sur, Piso 10, Medellín, Antioquia.	CAD	Días hábiles de lunes a jueves de 7:30 am a 5:30 pm y viernes de 7:30 am a 4:30 pm
		Atención de usuarios y direccionamiento	Comunicaciones / Recepción	
		Empleados VIVA	Todos los procesos	
	<b>Código Postal</b>	50015452		
<b>Telefónica</b>	<b>Contacto</b>	(4) 4448608	Recepción	Días hábiles de lunes a jueves de 7:30 am a 5:30 pm y viernes de 7:30 am a 4:30 pm
	<b>Línea de atención gratuita</b>	018000515049	Recepción	
<b>Correo postal</b>	<b>Ventanilla del CAD</b>	Carrera 43 A # 34-95 Centro Comercial Almacentro, Torre Sur, Piso 10, Medellín, Antioquia.	CAD	Días hábiles de lunes a jueves de 7:30 am a 5:30 pm y viernes de 7:30 am a 4:30 pm

### Recomendaciones para la atención en la Recepción:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que éste se acerque.
- Saludar al ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que sea éste quien salude primero. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, en qué puedo servirle.
- Escuchar al ciudadano antes de darle instrucciones de a dónde debe dirigirse dentro o fuera de la Entidad.
- Cuando el ciudadano ingrese a realizar un trámite en la recepción.

- Darle ingreso e indicarle donde realizan este trámite.
- Sí el ciudadano presenta alguna discapacidad o dificultad manifiesta para desplazarse, llamar al funcionario de la oficina de correspondencia e informar sobre esta situación.

### Recomendaciones para la atención personalizada:

- **Presentación Personal:** La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto a la Empresa de Vivienda de Antioquia- VIVA; por lo anterior se recomienda:
  - Evitar el uso de prendas transparentes o muy ceñidas.
  - Usar calzado cerrado.
  - Cuidar la limpieza e higiene personal.
  - Portar el carné institucional en un lugar visible.
  - Hacer uso de la dotación institucional (en caso de estar en la recepción).
- **Puesto de trabajo:** Mantener el escritorio ordenado y aseado, se sugiere:
  - No dejar artículos personales a la vista (cartera, billetera, morral, maquillaje, revistas o libros personales).
  - Hacer un adecuado manejo de los insumos de papelería y formatos, esto es: dejar a la vista solo una pequeña cantidad de los mismos.
  - La papelería de basura no debe estar desbordada (si esto sucede pida al personal de aseo ayuda).
- **Actitudes que se deben evitar de cara al ciudadano:** Consumir alimentos, conversar con terceros (diferentes al ciudadano que está en turno de atención) sobre temas ajenos a la consulta o dejar al ciudadano solo.
- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que éste se acerque.
- Saludar al ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que sea este quien salude primero. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, (soy... nombre y apellido)... ¿En qué puedo servirle?
- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano, con un trato cordial, espontáneo y sincero.

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Trabajar para garantizar la satisfacción del ciudadano en ese momento ser un asesor.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio.
- Al despedirse, preguntar al ciudadano si se le puede servir en algo más.
- Realizar seguimiento de la información hasta que dé respuesta al ciudadano.
- El profesional que atiende al ciudadano deberá diligenciar el registro de la atención realizada en el formato y aplicar en todos los casos la encuesta de satisfacción al ciudadano.

### Recomendaciones para los vigilantes

Los guardias de seguridad (vigilantes) son las primeras personas que reciben al ciudadano, y aunque no son funcionarios directos de VIVA, es requerido concertar los protocolos de atención con las empresas que prestan el servicio de vigilancia a la Entidad.

Las siguientes son las recomendaciones para quienes son guardias de seguridad en la Entidad:

- Hacer contacto visual cuando el ciudadano se acerque.
- Saludar siempre
- Orientar al ciudadano.
- Evitar tener una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano.

### Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga una discapacidad física:

- Se debe mantener una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma (ayudarle a transportar objetos, carteras, cajas, etc.), preguntando previamente si requiere esa ayuda.
- Si la persona está en silla de ruedas y la atención dura varios minutos, en lo posible sitúese a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas. Así es más cómodo para ambas partes.
- Hay que procurar que las personas que usan muletas o silla de ruedas las dejen siempre al alcance de la mano (lo ideal es que quien llegue en silla de ruedas sea atendido en la misma, sin cambiarse de asiento). Si por alguna razón debe prescindir de estas ayudas, hay que colaborarle para que las pueda mantener cerca.

- Para la atención de ciudadanos-clientes con enanismo, hay que disponer de butacas o plataformas para facilitar el acceso a las ventanillas o cojines para las sillas.

### **Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga alguna discapacidad auditiva:**

- Hay que evitar gritar, pues la persona no capta el contenido de las palabras, y más bien puede percibir un rostro hostil, aunque la atención sea amable.
- Se deben emplear frases breves y concisas, gestos y signos sencillos.
- Algunas personas sordas comprenden leyendo los labios; por eso, hay que vocalizar correctamente, sin hacer muecas innecesarias que alteren la articulación de las palabras.
- No se debe tener en la boca objetos que dificulten la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- La persona sorda suplente el canal auditivo con la vista y el tacto; por lo tanto, es útil en ocasiones, ayudarse con la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir un mensaje.
- Mantener una actitud tranquila, repetir cuantas veces sea necesario y ser consciente que en este caso se requiere un mayor esfuerzo de comunicación.
- 
- Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga alguna una discapacidad visual:
- 
- Saludar claramente a la persona. Si es necesario se puede tocar su brazo o su mano para captar su atención.
- Al hablar, preséntese inmediatamente con su nombre y apellido, para que no tenga dudas de con quién está hablando y procure mirarle a la cara, para que el ciudadano reciba el sonido adecuadamente.
- Llamar a la persona por su nombre para que tenga claro que nos dirigimos a él/ ella.
- Hablar siempre de frente a la persona con discapacidad, buscando la mejor iluminación posible, para favorecer la comunicación.
- Todo el tiempo la comunicación debe ser oral, pues estas personas reciben la información a través de la escucha y si la persona que lo atiende se expresa con gestos o señales, no les transmitirá el mensaje adecuadamente.
- No utilizar gestos o expresiones indefinidas (como “allí” o “por aquí”), pues carecen de sentido para estas personas.
- Evitar señalar con la mano, con la cabeza o de cualquier otra forma distinta a referencias concretas respecto a la ubicación física. Utilice orientaciones espaciales en forma verbal que no requieran referentes visuales, tales como: “adelante”, “atrás”, “izquierda”, “derecha”, con respecto a la posición de la persona ciega.
- Si hay que leerle un documento se debe hacer despacio y claramente. No abreviar los contenidos, ni hacer comentarios a menos que el ciudadano lo solicite.
- No es necesario elevar la voz ni hablar continuamente. La conversación debe fluir normalmente.

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Para indicarle dónde hay un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- No dejar en las áreas de paso objetos que puedan ser obstáculos, como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, mesas, etc.

### **Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga alguna una discapacidad cognitiva o intelectual:**

- Se debe brindar información de forma visual, con mensajes concretos y concisos.
- Tener paciencia al hablar como al escuchar, puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

### **Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga alguna una discapacidad mental:**

- Se debe realizar preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad del ciudadano.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el ciudadano.
- Es importante confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga sordoceguera:
  - Se debe informar que se está presente, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
  - Si el ciudadano está concentrado 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 el ciudadano utiliza audífono, dirigirse a él vocalizando correctamente.
  - Si el ciudadano está acompañado es importante atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

### Recomendaciones al dar una respuesta negativa

Al dar una respuesta negativa a un ciudadano o ciudadana con relación a una solicitud que presenta se debe evitar, en lo posible, que salga del punto de servicio con un sentimiento de frustración.

¿Cómo hacerlo?

- Discúlpese con el ciudadano por los inconvenientes que le puedan ocasionar al no poder satisfacer su solicitud.
- Diga: "Lo que voy a hacer es..." y ofrezca unas medidas alternativas que, aunque no son exactamente lo que el ciudadano o ciudadana quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Diga luego: "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al ciudadano(a) su comprensión.

### Recomendaciones generales para la atención en situaciones difíciles

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar a la Entidad ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

- Mantener una actitud amigable.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, no interrumpirlo.
- Evitar pedir al ciudadano que se calme.
- Evitar calificar el estado de ánimo del ciudadano.
- Hacerle saber al ciudadano que está siendo escuchado con atención.
- Ofrecer disculpas si es el caso y hacerle sentir que se comprende su situación.
- Empezar a solucionar el problema.

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Verificar con el ciudadano la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos.
- Proponer al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no se pueda cumplir.
- Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, se debe informar al jefe para tomar acciones al respecto.
- Invitar al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e infórmale que a partir de esta comunicación la entidad estudiará la solución y planteará mejoras al interior y darle una respuesta siempre ante su radicado.

### **Recomendaciones para atención prioritaria:**

- De acuerdo con el Artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, recibirán atención especial y preferente las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general personas en estado de indefensión y debilidad manifiesta.
- Se entiende por personas en situación de discapacidad: “Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” Artículo 2, Ley 1618 del 27 de febrero de 2013.
- Se entiende por niños, niñas y adolescentes: a las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad. Artículo 3, Ley 1098 de 2006.
- Se entiende por mujeres gestantes: Mujeres en estado de embarazo.
- Se entiende por adulto mayor: a la persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. A criterio de los especialistas de los centros vida, una persona podrá ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen. Artículo 7 Ley 1276 de 2009.

Los anteriores grupos poblacionales tendrán prelación de atención frente a la ciudadanía en general.

### **Atención a niñas, niños y adolescentes**

Las niñas, niños y adolescentes deben contar con una atención preferencial sobre las demás, la cual requiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Brindar atención preferencial.
- Escuchar de manera atenta y sin gestos de duda.
- Llamarlos por su nombre sin usar términos cariñosos o diminutivos.
- Tener orientación para garantizar los derechos de la niña, niño o adolescente.
- Otorgar respuestas y/o orientación en lenguaje claro y sencillo, acorde con el del solicitante.

### **Atención de grupos étnicos y culturales del país**

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palenqueras y raizales y pueblos gitanos (Rom). Es importante para su atención, tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Identificar si el ciudadano puede comunicarse en español.
- Si la alternativa anterior no es posible, deberá pedirle que explique su solicitud con señas o dibujos que permitan entenderla.
- Si el ciudadano o agremiación cuenta con intérprete, solicitar el apoyo de dicha persona.
- En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, hacer entender al ciudadano sobre su autorización para grabar la petición por un medio tecnológico y proceder a la grabación.
- En caso de requerir una traducción en lengua nativa, se podrá acudir a la Gerencia Indígena del Departamento, con el fin de recibir asistencia técnica.

- Indagar la dirección de respuesta con gestos o pidiéndole que deje la información en la grabación.

### Protocolo de atención para el canal de atención telefónico

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: nombre de entidad o punto de servicio.  
Ejemplo:
- Empresa de Vivienda de Antioquia, buenos día, le habla (nombre) ¿En qué le puedo servir?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?
- Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización, para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- A través de la voz se puede obtener información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual, cuando el ciudadano recurre por una duda, queja o reclamo debemos ser persuasivos y contundentes.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrar en el formato correspondiente.
- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al ciudadano.
- El profesional de la oficina de atención al ciudadano deberá remitir al correo electrónico del ciudadano atendido el siguiente texto:
- Gracias por comunicarse la Empresa de Vivienda de Antioquia VIVA, con el objetivo de mejorar nuestro servicio, le solicitamos diligenciar la siguiente encuesta.
- GDC-FO-19 Encuesta de satisfacción atención al ciudadano

**Recomendaciones a tener en cuenta, si el servidor no puede finalizar el trámite/servicio solicitado en la llamada.**

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se debe asegurar de exponerle al ciudadano las razones por las cuales la atención no finaliza en ese momento.
- Ofrecer disculpas y alternativas de solución.
- Informar al ciudadano sobre los procedimientos que se deben seguir; la fecha probable de respuesta o solución y el medio a usar para entregarlo. Preferiblemente seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano.
- Cerciorarse que para el ciudadano es una solución aceptable.
- Comprometerse con lo que desde VIVA se pueda cumplir para no generar más incomodidad en el ciudadano.

### **Atención Ciudadanos VIVA en territorio:**

**Soy un ciudadano VIVA:** Un viajero en movimiento que se transforma, reconoce la historia, aprende, asegura los resultados y deja huella en el lugar que se encuentre.

- Utilizar siempre los elementos distintivos de la Empresa de Vivienda de Antioquia- VIVA (chaqueta, chalecos, camisa, camiseta...)
- Tener siempre presente los valores de la Empresa.
- Es compromiso de todos los integrantes de VIVA dar una atención satisfactoria los ciudadanos y velar siempre por darles respuesta oportuna.
- Cuando un funcionario reciba una PQRSDF, solicitudes o trámites de manera verbal debe registrarla a través del formulario que se tiene en el sitio web.
- Si está en territorio y no tiene señal, deben escribirla y una vez en la oficina registrarla a través del aplicativo o en la recepción.
- Debe ser siempre amable, si no tiene la información ofrecer disculpas y pedirle que le deje los datos de contacto para darle respuesta en los próximos días.

### Atención de VIVA al ciudadano interno

- Las diferentes solicitudes de los ciudadanos VIVA se tramitan si son de carácter de convivencia, a través del correo [comitedeconvivencia@viva.gov.co](mailto:comitedeconvivencia@viva.gov.co), quienes son los encargados de gestionar las situaciones específicas entre relaciones.
- Si son acciones disciplinarias a través del CAD o el correo [procesosdisciplinarios@viva.gov.co](mailto:procesosdisciplinarios@viva.gov.co)
- Dependiendo la situación el canal oficial para manifestar de los empleados es a través de los líderes de los procesos.

### Recomendaciones Atención what's App institucional

- Este canal está habilitado en el horario de atención al ciudadano, por ende las PQRSDF que lleguen por fuera de este serán tramitadas al día siguiente.
- Se tiene habilitada la opción de enlace donde el ciudadano puede radicar una PQRSDF.
- El What's App institucional tiene unas preguntas establecidas con el fin de darle al ciudadano una pronta respuesta ante sus inquietudes.
- Cuando el ciudadano no encuentra la respuesta a su pregunta y se contacta con un asesor, este siempre debe presentarse, preguntar en qué le puede servir y atenderlo hasta la resolución de su solicitud.
- Se debe tener una ortografía impecable, utilizar siempre los signos de puntuación.
- No utilizar abreviaturas
- Debe tener siempre de perfil una fotografía institucional y no publicar nada personal del asesor o personal que lo maneje.
- Se le debe enviar la encuesta de satisfacción al finalizar la atención e invitarlo a responderla

### Atención en el portal web de la Empresa

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En el sitio web de la Empresa de Vivienda de Antioquia- VIVA se debe tener la información de atención al ciudadano en una ubicación de fácil navegación para poder radicar y hacer las solicitudes y consultas
- Se debe garantizar el acceso a todas las personas incluyendo a aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- Se debe tener en la medida de lo posible la diversidad de idiomas y lenguajes para asegurar una mayor cobertura, una mejor comprensión para llegar a todos los habitantes.
- La información se debe presentar de manera ágil e interactiva.
- Se debe tener siempre disponible la opción para que el ciudadano pueda radicar sus PQRSDF
- Finalmente se debe informar al ciudadano las opciones que tiene el portal web en donde podrá realizar los diferentes trámites ante la entidad, sin que tenga que ir personalmente a las sedes físicas; generando esto celeridad, agilidad, minimización de trámites y reducción de costos para los ciudadanos.

### Tratamiento de datos personales

En la Empresa de Vivienda de Antioquia- VIVA, velamos siempre por la seguridad de los datos de los ciudadanos, como lineamiento institucional la entidad está regida por el Acuerdo 004 del 22 de noviembre de 2022, donde se protege y da el tratamiento adecuado a la la información personal de los ciudadanos, es por ello que todo documento donde se solicite información de los ciudadanos debe tener el texto con la autorización de la Política de Tratamiento de Datos Personales:

**Tratamiento de datos personales:** “La Empresa de Vivienda de Antioquia -VIVA, en cumplimiento de lo previsto por la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas concordantes, es el responsable del tratamiento de los datos personales, por lo anterior con el diligenciamiento del presente formato, de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca, se autoriza a la Empresa VIVA, para tratar los datos personales consignados de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Empresa -VIVA, los cuales serán tratados con la finalidad de llevar a cabo acciones relacionadas con el objeto social y actividades conexas de la Empresa. La Empresa de Vivienda de Antioquia -VIVA, reconoce que quien registra los datos tendrá derecho a conocer, actualizar y rectificar los datos personales y en los casos en que sea procedente a suprimirlos o revocar la autorización otorgada. La Política de Tratamiento de Datos Personales de la Empresa de Vivienda de Antioquia -VIVA podrá ser

consultados en nuestra sede ubicada en la carrera 43<sup>a</sup> No 34-95 Centro Comercial Almacentro, torre sur, piso 10, Medellín, Antioquia y en nuestra página Web <https://viva.gov.co/>"

### Evaluación de la satisfacción de los ciudadanos

Es muy importante conocer la satisfacción de los ciudadanos frente a la información y respuestas que reciben, por ello cada que se dé una respuesta a una PQRSDF, se debe enviar la encuesta de satisfacción e invitarlos a responderla.

Los indicadores que nos permitirán medir la satisfacción de los ciudadanos con la atención, son los siguientes, los cuales se encuentran en GEO-FT-01 Ficha técnica de Indicadores Comunicaciones

- Satisfacción de la ciudadanía frente a la atención prestada, este se medirá de manera semestral con registro mensual que nos permita hacer seguimiento.
- Gestión de la atención al ciudadano, este se medirá de manera anual con registro mensual que nos permita hacer seguimiento.

### Canales no oficiales:

Se consideran canales no oficiales de atención: el correo personal o institucional, teléfono personal o institucional de servidores públicos, in Sitú o visitas realizadas por el Gerente o directivos a la comunidad.

Estos canales no son idóneos para realizar solicitudes, pero en caso de recibirlas por estos medios, los funcionarios deberán direccionar al ciudadano indicándole la ruta de atención de PQRSDF.

**Nota:** Es importante tener en cuenta que estos canales son medios de atención de PQRSDF y cuando estas ingresan por cualquier canal, se procede con la radicación y asignación del número único de radicado, quedando oficialmente dentro de la herramienta Mercurio.

Cuando las PQRSDF ingresan por redes sociales y es necesaria la trazabilidad de la gestión de la respuesta, se deberá tener en cuenta el GDC-PR-02 Procedimiento PQRSDF

La PQRSDF se entenderá recibida a partir del ingreso por cualquier canal institucional, pero el término de respuesta empezará a contar a partir del momento de la radicación en Mercurio.

### Control de documentos

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Leidy Tatiana Rendón A. Proceso Gestión de las Comunicaciones	Gloria Hernández M Coordinadora MGO Ana Lucía Caballero Líder MGO	Leison Romaña Jefe de comunicaciones Ana María Bedoya Profesional Universitario