

CIRCULAR N°013 DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2023

PARA: DIRECTORES, COORDINADORES, LÍDERES, PROFESIONALES UNIVERSITARIOS Y AUXILIARES.

DE: EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA – VIVA – OFICINA DE COMUNICACIONES

ASUNTO: CUMPLIMIENTO PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dando cumplimiento al procedimiento GDC-PR-02 Procedimiento de Atención al Ciudadano y con el conocimiento de que ésta es un compromiso y responsabilidad de todos los funcionarios de la Entidad, queremos recordarles algunos puntos importantes para que las respuestas a los ciudadanos sean adecuadas.

1. Todas las comunicaciones oficiales emitidas por la entidad deben estar firmadas por los directivos, según corresponda.
2. Es necesario antes de dar respuesta a través de Mercurio y radicar, revisar que los adjuntos estén correctos.
3. Los tiempos de respuesta de las PQRSDF se cuentan a partir de que se recibe en la entidad y no desde que es delegado al funcionario; por ello, es importante la revisión oportuna de la fecha y si se tiene alguna inquietud frente a esta consultarla en atención al ciudadano en apoyo.pqrsf@viva.gov.co.
4. Los canales oficiales para recibir las PQRSDF son a través del CAD y el sitio web, las solicitudes que lleguen por otros canales se deben centralizar allí para ser radicadas.
5. Las respuestas deben ser enviadas a través de Mercurio al CAD y validadas por Atención al ciudadano.

6. Les recordamos que en el Modelo de Gestión Organizacional se encuentra el formato de respuesta GDC-FO-21 Modelo de respuesta PQRSDF, el cual contiene los lineamientos básicos para dar respuesta a los ciudadanos.

Si tienen alguna inquietud o sugerencia con gusto la atenderemos en Atención al Ciudadano.

Atentamente,



LEISON FREYDER ROMAÑA ROMAÑA
Jefe Oficina de Comunicaciones

Proyectó: Leidy Tatiana Rendón Arroyave, Analista de comunicaciones
Revisó: Ana María Bedoya Ospina, Profesional de comunicaciones
Aprobó: Leison Freyder Romaña Romaña