



POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA – VIVA

2025

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO.....	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
ALCANCE.....	4
PRINCIPIOS.....	4
ATRIBUTOS.....	5
ROLES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	6
APORTES Y CONTRIBUCIONES	6
DEFINICIONES	7
MARCO NORMATIVO.....	8
ESTÁNDARES DE EXCELENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	12
DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	13
DISPOSICIONES GENERALES.....	14
Componente 1: Ventanilla hacia adentro.....	14
Componente 2: Ventanilla hacia afuera.....	16
PROMESA DE VALOR.....	18
COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN	18
CAPACITACIÓN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA.....	18
VIGENCIA	19

INTRODUCCIÓN

La Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, la cual, en cumplimiento con su misión de reducir las brechas habitacionales en el departamento de Antioquia y el país, contribuye a la promoción de una vivienda social digna. VIVA se dedica a la ejecución de proyectos en el contexto urbano y rural, apoyando a las comunidades en el acceso a soluciones habitacionales integrales, desde la construcción de nuevas viviendas hasta el mejoramiento de barrios y la titulación de predios.

Esta política establece las directrices para garantizar un servicio público eficiente, transparente y accesible, promoviendo el respeto por los derechos ciudadanos y su participación en los procesos que los involucran.

En cumplimiento del marco normativo vigente, el servicio al ciudadano y la participación son deberes del Estado, consagrados en la Constitución Política de Colombia, particularmente en su artículo 2, que define como objetivo primordial "servir a la comunidad". Asimismo, la Ley 1712 de 2014 refuerza el compromiso de las entidades públicas con la transparencia, el acceso a la información y la participación ciudadana en la gestión pública.

VIVA asume el compromiso de fomentar una interacción respetuosa, eficiente y cercana con la comunidad. Esta política orienta la atención al ciudadano bajo los principios de transparencia, participación y acceso a la información, fortaleciendo la confianza pública y optimizando la ejecución de sus proyectos habitacionales.

OBJETIVO

Establecer los lineamientos y principios fundamentales que guían la atención al ciudadano en la Empresa de Vivienda de Antioquia - VIVA, a fin de garantizar un servicio eficiente, transparente y accesible, promoviendo la participación y el respeto de los derechos de los ciudadanos en el marco de la Ley de Transparencia y Participación Ciudadana.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **Garantizar la transparencia y accesibilidad de la información:** Asegurar que la información sobre los servicios de la Empresa de Vivienda de Antioquia - VIVA, esté disponible de manera clara y accesible para todos los ciudadanos, promoviendo el uso de canales de comunicación eficientes y actualizados.
- **Establecer tiempos de respuesta claros y eficientes:** Implementar procesos que aseguren que las solicitudes y trámites de los ciudadanos se resuelvan dentro de plazos razonables, garantizando la eficiencia y la satisfacción en la atención.
- **Asegurar la equidad en la atención a todos los ciudadanos:** Promover un enfoque inclusivo que garantice que todas las personas, sin distinción de género, origen, edad o discapacidad, reciban atención oportuna y de calidad.

ALCANCE

La presente Política de Atención al Ciudadano, aplica a todos los procesos y servicios brindados por la Empresa de Vivienda de Antioquia - VIVA, tanto en los momentos de contacto presencial con las comunidades en territorio, como en los canales de atención virtuales. Esta política es de obligatorio cumplimiento para todo el personal que interactúa directamente con los ciudadanos, incluyendo los contratistas, funcionarios y cualquier otro actor que participe en la prestación de servicios o atención.

PRINCIPIOS

La Política de Atención al Ciudadano se fundamenta en los siguientes principios:

- **Transparencia:** Promover una comunicación clara, abierta y comprensible sobre los procesos, servicios y decisiones institucionales, garantizando el derecho de los ciudadanos a acceder a la información relevante.

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- **Respeto y dignidad:** Tratar a todos los ciudadanos con amabilidad, empatía y cortesía, garantizando que se respeten sus derechos y se valore su tiempo.
- **Eficiencia y eficacia:** Brindar una atención rápida y de calidad, asegurando que los procedimientos se lleven a cabo de manera efectiva, dentro de los tiempos establecidos y con los recursos disponibles.
- **Accesibilidad:** Facilitar el acceso a la información, servicios y procesos, promoviendo la inclusión de todos los ciudadanos, independientemente de sus condiciones físicas, económicas o sociales.
- **Participación:** Fomentar la participación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones, asegurando que sus opiniones sean tomadas en cuenta para la mejora continua de los servicios.

ATRIBUTOS

Con el propósito de prestar un servicio transparente, incluyente y de calidad a la ciudadanía, dando cumplimiento a sus expectativas, la Entidad debe desarrollar la gestión de su servicio al ciudadano a partir de estos principales atributos:

Incluyente: Dispone canales de atención con ajustes razonables de infraestructura física y tecnológica. Física: aplicación de la NTC 6047. Tecnológica: aplicación de la NTC 5854.

Digno: Que se brinde a la ciudadanía el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

Efectivo: Que se brinde a la ciudadanía el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

Oportuno: Responde a tiempo los requerimientos de los grupos de valor para resolver solicitudes de cuándo, cómo, dónde, a quién acudir para satisfacer sus necesidades.

Claro: Considera la información que necesita la persona y la transmite, la publica de forma precisa y clara en los diferentes canales de atención.

Transparente: Se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.

Imparcial: Los tramites y servicios se prestan sin prejuicios, posturas previas, influencias de sesgos o tratos diferenciados que afecten el ánimo, la sana crítica para actuar y en el momento de decidir.

ROLES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- **Gerencia General:** Establece y aprueba la política, supervisa su implementación y se asegura de que los recursos necesarios estén disponibles para cumplir con los objetivos de la política.
- **Comité Institucional de Gestión y Desempeño:** Aprueba la política institucional de Servicio al Ciudadano y realiza el seguimiento a las acciones y estrategias definidas para la implementación de la política de servicio al ciudadano.
- **Responsables de Atención al Ciudadano:** Son los encargados de gestionar las interacciones directas con los ciudadanos, velando por la correcta aplicación de los principios establecidos y garantizando la satisfacción del usuario. Tienen la autoridad para resolver incidencias y coordinar soluciones.
- **Funcionarios y Contratistas:** Son responsables de implementar los lineamientos establecidos en esta política, actuando con respeto y eficiencia en cada interacción con los ciudadanos.
- **Ciudadanos:** Los ciudadanos tienen la responsabilidad de proporcionar información precisa y completa en los trámites y de respetar los tiempos establecidos para la resolución de solicitudes.

APORTES Y CONTRIBUCIONES

El éxito de esta política depende de los esfuerzos colaborativos entre los diferentes actores institucionales y los ciudadanos. Los principales aportes provienen de:

- **El personal de atención al ciudadano:** Quienes brindan servicios de calidad y retroalimentación constante sobre el desempeño de la política.
- **Los ciudadanos:** Quienes participan activamente proporcionando comentarios, sugerencias y evaluaciones sobre la calidad del servicio recibido.
- **Áreas administrativas y de soporte:** Las cuales facilitan recursos, tecnología y procesos necesarios para garantizar una atención oportuna y eficiente.

DEFINICIONES

- **Atención al ciudadano:** Conjunto de actividades y servicios brindados a la ciudadanía para resolver sus solicitudes, dudas y necesidades relacionadas con los servicios ofrecidos por la Empresa de Vivienda de Antioquia.
- **Transparencia:** Principio que implica la disponibilidad y accesibilidad de la información pública relacionada con la gestión institucional.
- **Participación ciudadana:** El derecho de los ciudadanos a involucrarse activamente en la toma de decisiones relacionadas con los servicios y políticas públicas.
- **Eficiencia:** La capacidad de ofrecer servicios de calidad en un tiempo razonable, utilizando adecuadamente los recursos disponibles.
- **Responsabilidad:** La obligación de cumplir con los compromisos y tareas asignadas en el proceso de atención al ciudadano.
- **Grupos de interés:** Ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad.
- **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el estado, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de

interés, para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.

- **Servicio:** Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.
- **Caracterización de ciudadanos:** Identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.
- **Seguimiento:** Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.
- **Monitoreo:** Proceso continuo y sistemático que mide el progreso y los resultados de la ejecución de un conjunto de acciones en un período de tiempo, con base en indicadores previamente determinados.

MARCO NORMATIVO

A continuación, se relacionan las principales disposiciones constitucionales y legales que regulan el servicio al ciudadano y participación ciudadana, contemplando una visión general de las normas orientadas a la atención con enfoque diferencial según las características particulares de ciudadanos.

Constitución Política de Colombia

La relación de los artículos constitucionales que determinan aspectos específicos del servicio al ciudadano en las entidades públicas son:

Artículo 2.

Son fines esenciales del Estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la

Constitución facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Artículo 13

Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

Artículo 23.

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 54.

Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.

Artículo 123.

Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.

Artículo 209.

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Artículo 270.

La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

Leyes

Las leyes más relevantes que determinan la política de servicio al ciudadano, destinadas al mejoramiento de la gestión pública y de participación ciudadana son:

Ley 1712 de 2014

Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y otras disposiciones.

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.

Ley 1581 de 2012

Se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Ley 1145 de 2007

Organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones.

Ley 962 de 2005

Se dictan disposiciones de 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.

Decretos

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El resumen de los decretos más relevantes que determinan la política de servicio al ciudadano, destinados al mejoramiento de la gestión pública y de participación ciudadana son:

Decreto 620 de 2020

Por el cual se establecen lineamientos generales para regular las interacciones que tienen los ciudadanos con las entidades públicas a través de medios electrónicos.

Decreto 1008 del 14 de 2018

Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital.

Decreto 1413 de 2017

Por el cual se establecen lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.

Decreto 1377 de 2013

Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 Ley de Habeas Data.

Decreto 2641 de 2012

Por el cual se reglamenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos de la Ley 1474 de 2011.

Decreto 2623 de 2009

Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Decreto 2232 de 1995

Se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de sistema de quejas y reclamos, artículo 8.

Documentos del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES)

CONPES 3649 de 2010

Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

CONPES 3650 de 2010

Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.

CONPES 3785 de 2013

Define un Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio al Ciudadano, que fortalece las capacidades institucionales, técnicas y operativas de las entidades, enmarcado en el Modelo de Planeación y Gestión MIPG.

Normas Técnicas

Norma NTC ISO 6047, Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.

Guía para la implementación de los estándares de excelencia de servicio al ciudadano, cuyo objetivo es “brindar pautas y lineamientos para el cumplimiento de los estándares de excelencia en materia de servicio al ciudadano con el fin de que las entidades fortalezcan la gestión orientada al servicio y eleven los niveles de satisfacción de la ciudadanía”.

ESTÁNDARES DE EXCELENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO



DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA, como entidad que gestiona, promueve e impulsa, todas las actividades comerciales, industriales, de servicio y consultoría para desarrollar planes, programas y proyectos de vivienda social, infraestructura y equipamiento público en todo el territorio nacional, cooperando con los departamentos, municipios o entidades descentralizadas, se compromete a:

- Establecer lineamientos y protocolos con el fin de posicionar el servicio a la ciudadanía como un tema estratégico por medio de la comprensión de las necesidades, expectativas e intereses de los grupos de valor y partes interesadas con el fin de mejorar el relacionamiento con el ciudadano.
- Mejorar las capacidades institucionales a través de procesos y procedimientos claros y ágiles para aumentar el nivel de satisfacción de nuestros grupos de valor y partes interesadas.
- Fortalecer los canales de interacción con los grupos de valor y partes interesadas a través del lenguaje claro para facilitar la relación entre la ciudadanía y la entidad.
- La gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias orientada a la calidad y oportunidad, dando estricto cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y las que la modifiquen y el procedimiento interno establecido para este fin.
- Revisar la pertinencia de la oferta, canales y mecanismos de información y comunicación empleados por las Entidades para promover la publicación proactiva de datos a fin de fomentar la transparencia y el acceso a la información del sector ambiental.
- Promover la accesibilidad a la página web institucional, la información digital y a los espacios físicos de las entidades del sector.

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Promover la implementación de sistemas de información para la gestión y la trazabilidad de la interacción de las Entidades con la ciudadanía.
- Formular anualmente el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con enfoque participativo entre los colaboradores, para establecer un esquema eficaz de seguimiento a fin de garantizar el estricto cumplimiento de las actividades programadas para cada vigencia.
- Publicar y actualizar anualmente la carta de trato digno, que incluya los derechos de los usuarios y los canales dispuestos para garantizarlos efectivamente por parte de todos los colaboradores de las Entidades, de conformidad con la Ley 1437 de 2011.

DISPOSICIONES GENERALES

A continuación, se presentan los lineamientos y directrices generales que orientan la prestación del servicio de la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA, con el fin de socializar la política sobre la cual se desarrolla la atención al ciudadano en la entidad.

Con base en lo anterior, a partir de la Política Pública de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano planteada en el CONPES 3785 de 2013 se definen dos áreas de intervención 2 ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera, para cada una de las cuales se identifican componentes sobre los que se desarrollan acciones específicas, así:

Componente 1: Ventanilla hacia adentro

Este componente hace referencia a la intervención de los procesos internos orientados a fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía mejorando los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información.



Cultura organizacional

- Servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano.



Información y tecnología

- Facilitan la correcta prestación del servicio con todos los estándares de calidad.



Procesos y procedimientos

- Procesos y procedimientos innovadores que impactan la gestión de la entidad.

Líneas de acción:

A continuación, se señalan las líneas de acción que conforman este componente:

Lineamientos y protocolos para un servicio efectivo: busca el posicionamiento de la política de servicio al ciudadano de la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA, a través de un plan institucional que permita la evaluación de los objetivos y la ejecución de las tácticas establecidas. Así mismo, busca la generación reglamentos, lineamientos y protocolos que aseguren la implementación de la política.

Servicios para la ciudadanía: Mantener actualizado el portafolio de servicios de la Empresa de Vivienda de Antioquia y la forma de acceder a cada uno de ellos, como una herramienta de consulta y orientación permanente que permite fortalecer la atención y el servicio.

Protección de datos de personales: Atender los principios, derechos y deberes establecidos en la Política de Tratamiento de Datos de la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA, aplicable en los ejercicios de recolección de datos personales.

Caracterización de nuestros grupos de valor: Realizar la identificación de la población que accede a los servicios y que interactúa con la Empresa de Vivienda de Antioquia –

VIVA, es esencial para comprender y dar respuesta oportuna las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Atención efectiva de PQRSD: Esta línea de acción se orienta al análisis, mejoramiento y optimización y control de los mecanismos para dar recibir, tramitar y resolver las peticiones y la prestación de trámites y servicios a la ciudadanía.

Procesos y procedimientos claros y ágiles: Busca el rediseño, mejora y optimización de procesos y procedimientos para la coordinación institucional e implementación de la política institucional de servicio a la ciudadanía promoviendo la comunicación y la coordinación dentro de la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA.

Cualificación de las competencias del colaborador para la atención a la ciudadanía: Realizar jornadas de actualización de la información, servicios, procedimientos, manuales, para la prestación del servicio a la ciudadanía.

Plan de capacitación para mejorar el servicio al ciudadano: busca el fortalecimiento de las competencias y conocimientos de los servidores a través de acciones coordinadas y sistemáticas para identificar y resolver las necesidades de capacitación de los colaboradores.

Reconocimiento al talento humano por el buen desempeño en el servicio a la ciudadanía: Generar incentivos para las dependencias y colaboradores encargados de la atención de servicio al ciudadano.

Componente 2: Ventanilla hacia afuera

Este componente hace referencia a la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos, la accesibilidad los canales y el lenguaje claro que permitan a facilitar la relación entre la ciudadanía y la entidad.



Cobertura

- Cobertura de la atención con los canales de atención tanto presenciales como virtuales.



Certidumbre (acuerdos y reglas)

- Generar certidumbre sobre los
- servicios que provee la empresa.



Cumplimiento (expectativas/ calidad)

- Desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.

Líneas de acción: Fortalecer los canales de interacción con los grupos de valor a través lenguaje claro para facilitar la relación entre la ciudadanía y la entidad.

En contacto con nuestros grupos de valor a través de canales de comunicación efectivos: Los canales que ofrece la entidad están orientados para que la ciudadanía conozca de su existencia, competencias y beneficios que entrega a los usuarios, ciudadanos y vigilados; para ellos dispondrá de canales de comunicación que conlleven acerca la entidad al ciudadano es así como se fortalecerán mecanismos como el chat virtual, página web, buzones electrónicos, redes sociales, y App para instaurar PQRS.

Un servicio incluyente y accesible para la ciudadanía: La Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA, preocupada por la atención de las personas en condición de discapacidad, población vulnerable, adoptará las medidas necesarias en búsqueda de lograr la comunicación de sus contenidos y la atención presencial mejorando las condiciones locativas para un buen servicio, mejorando la capacidad con la infraestructura, que permita la accesibilidad cumpliendo la Norma ISO NTC 6047.

Medición de pertinencia y satisfacción: En preocupación de la satisfacción de los ciudadanos, se implementarán encuestas de satisfacción tendientes a medir la pertinencia a sus solicitudes para oportunidad de mejora de la atención al ciudadano en la entidad.

Acciones de mejora: En consideración a los resultados que arrojen las diferentes mediciones, se implementarán los mecanismos tanto preventivos como correctivos necesarios, que conlleven al cumplimiento de las necesidades de los ciudadanos.

PROMESA DE VALOR

Dar respuesta oportuna, clara y de calidad a toda la ciudadanía brindando un servicio de excelencia, humano y accesible. Por lo anterior, la atención de la Empresa de Vivienda de Antioquia - VIVA, pretende lograr la satisfacción ciudadana a través de una atención ofrecida de manera ágil y mejorando continuamente hacia un servicio humanizado.

COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

La Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA, garantizará que la Política de Atención al Ciudadano sea ampliamente conocida por todos los grupos de interés, asegurando su divulgación a través de diversos canales de comunicación, incluyendo el sitio web institucional, redes sociales, carteleras informativas y capacitaciones internas. Se desarrollarán estrategias de comunicación claras y accesibles para que los ciudadanos conozcan sus derechos, los canales de atención disponibles y los mecanismos de participación y retroalimentación.

CAPACITACIÓN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA

La Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA, implementará un programa continuo de formación dirigido a sus colaboradores, con el objetivo de fortalecer sus competencias en atención al ciudadano, transparencia y servicio público. Estas capacitaciones incluirán el marco normativo aplicable, herramientas para la gestión eficiente de las solicitudes y la aplicación de principios de empatía, calidad y oportunidad en la atención. Se realizarán sesiones periódicas, con metodologías didácticas y casos prácticos, garantizando el cumplimiento efectivo de la política y la mejora continua del servicio.

VIGENCIA

Esta Política de Servicio al Ciudadano ha sido aprobada y adoptada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión del XX de XXXXX de 2025 y tiene vigencia desde su aprobación.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ana María Bedoya Ospina Profesional Universitario de Comunicaciones	Tatiana Andrea Maya Gutiérrez Profesional Universitario Gestión Organizacional	Leison Romaña Romaña Jefe de Comunicaciones Comité Institucional de Gestión y Desempeño