



INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA  
Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA  
NIT: 900806301 – 7



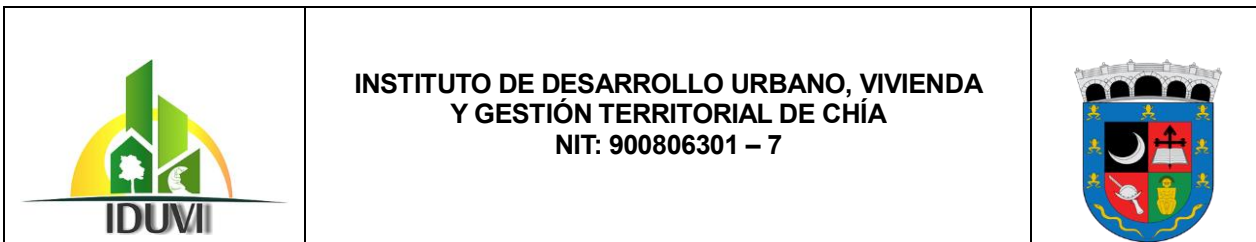
# MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



**DIRECCIÓN:** Carrera 8 # 14 – 20Centro  
Comercial Plaza Madero Piso Oficinas 301 - 307  
**Teléfono:** 8844398 - 8844708  
**E-Mail:** [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)



SC-CER628578



## 1. INTRODUCCIÓN

El manual de atención al ciudadano se ha convertido en la base fundamental del éxito de las entidades públicas y es el instrumento que permite que la comunidad conozca de forma fácil y rápida los medios de comunicación, los cuales se crean para la interacción con la entidad, esto con el fin de asegurar un servicio oportuno, eficiente y de calidad mediante los mecanismos de comunicación.

Es importante tener en cuenta que el servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado de acuerdo con la Constitución Política de Colombia en su artículo 2 el cual menciona lo siguiente: *“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; ...”*, es por lo anterior que como entidad debemos establecer parámetros para cumplir con lo mencionado y unirlo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

En este contexto, para el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, la atención a la comunidad se ha convertido en uno de los principales propósitos para el mejoramiento de su gestión es por lo que como entidad hemos empezado a promover de manera más activa los espacios de participación e interlocución con la comunidad, claramente con la finalidad de fomentar un mejor acceso a la información y que esta sea de forma transparente.

## 2. JUSTIFICACIÓN

El manejo de atención a la ciudadanía en el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, busca organizar de manera uniforme las políticas de servicio al ciudadano satisfaciendo de manera oportuna las necesidades de estos, es por esto, que transformamos y mejoramos los procesos de gestión para potencializar la prestación de tramites, servicios y así mejorar las relaciones con los usuarios, permitiéndonos una interacción más cercana con la comunidad e identificado de manera más exacta las problemáticas que existen en los habitantes del Municipio de Chía.



**DIRECCIÓN:** Carrera 8 # 14 – 20Centro  
Comercial Plaza Madero Piso Oficinas 301 - 307  
**Teléfono:** 8844398 - 8844708  
**E-Mail:** [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)



SC-CER628578



Lo anterior se realiza poniendo en práctica el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, esto de acuerdo con el Decreto 1499 de 2017 en el cual contempla el mecanismo que las entidades deberán aplicar e instaurar para fortalecer el servicio al ciudadano como la matriz más importante de la entidad pública, de igual manera, tenemos que tener en cuenta que este modelo tiene como propósito generar un seguimiento y una evaluación de la gestión que realiza la entidad a partir del conocimiento de los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos.

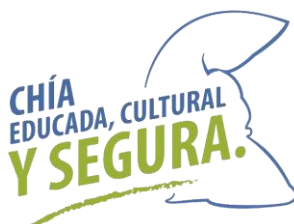
### 3. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y protocolos institucionales de Atención al Ciudadano que regulan la prestación del servicio en el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial del Municipio de Chía con el fin de asegurar la calidad, la eficiencia y la efectividad en el servicio de los ciudadanos y así lograr una mayor confianza en el Estado.

### 4. ALCANCE

El presente manual está dirigido a los funcionarios públicos y contratistas del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía y contiene los lineamientos que se deben cumplir para atender las necesidades de la comunidad y da a conocer los canales de interacción ciudadana dispuestos por la entidad.

De igual manera con la formulación de este respectivo manual se espera que la entidad realice una gestión del servicio al ciudadano de una manera uniforme generando una total articulación entre las dependencias, compromiso en las altas dirección y los más importar propiciar una transparencia y confianza en la entidad de manera interna como de manera externa.



**DIRECCIÓN:** Carrera 8 # 14 – 20Centro  
Comercial Plaza Madero Piso Oficinas 301 - 307  
**Teléfono:** 8844398 - 8844708  
**E-Mail:** [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)



SC-CER628578



## 5. MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se definirán ciertos términos que serán esenciales para el entendimiento del Manual de Atención al Ciudadano:

- PQRS: Sigla utilizada para definir las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias interpuestas por la ciudadanía ante las entidades públicas.
- MEDIO DE COMUNICACION: Medio dispuesto por el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, para la recepción de las PQRS interpuestas por la ciudadanía.
- DERECHO DE PETICIÓN: Facultad que la Constitución Política concede, en su artículo 23, a los ciudadanos para que puedan presentar peticiones a las autoridades y/o solicitar información sobre situaciones de interés general y/o particular.
- RED SOCIAL: Plataforma tecnológica que, apoyada en el uso de Internet, permite la interacción entre personas, comunidades y/o organizaciones que comparten intereses comunes.
- TWITTER: Red Social que permite envío de mensajes a personas, comunidades y organizaciones previamente vinculadas.
- FACEBOOK: Red Social que permite el envío de información y la interacción con personas comunidades y organizaciones previamente vinculadas.
- PROTOCOLO DE SERVICIO: Manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, logrando un mejor funcionamiento en los canales de atención.



**DIRECCIÓN:** Carrera 8 # 14 – 20Centro  
Comercial Plaza Madero Piso Oficinas 301 - 307  
**Teléfono:** 8844398 - 8844708  
**E-Mail:** [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)

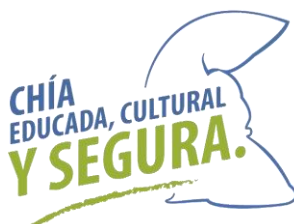


SC-CER628578

## 6. PRINCIPIOS

En los protocolos de atención al ciudadano se contemplan una serie de lineamientos que se deben seguir para dar una información completa, clara, oportuna y de calidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, por lo tanto, este manual de atención al ciudadano está orientado por los siguientes principios:

- **Servicio al Ciudadano:** El ciudadano es el centro y la razón de ser de toda actuación administrativa por lo tanto es de la misión del IDUVI.
- **Respeto:** Es la consideración que se tienen las personas de manera mutua por situaciones o circunstancias y es el servidor público quien deberá garantizar la sana comunicación con la comunidad procurando en su totalidad que sea recíproco.
- **Equidad:** Proporcionar a la comunidad las mismas oportunidades para el desarrollo humano, teniendo en cuenta la inclusión de las diferentes comunidades.
- **Participación:** Son los medios a través de los cuales se materializa el derecho a la participación democrática como fin esencial del Estado.
- **Transparencia:** Se define como la necesidad de que todo proceso o procedimiento se haga de manera pública y que cualquier persona interesada pueda obtener información sobre el desarrollo de cada de las etapas de dichos procesos.
- **Innovación:** Propender de manera continua el mejoramiento de los canales para la atención al ciudadano aprovechando los desarrollos que se han dado en las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación – TIC'S.
- **Oportunidad:** Es la situación que deberá tener una entidad para responder en los términos estipulados por la ley los requerimientos de los ciudadanos.
- **Calidad:** Es la capacidad de una entidad de prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos.



**DIRECCIÓN:** Carrera 8 # 14 – 20Centro  
Comercial Plaza Madero Piso Oficinas 301 - 307  
**Teléfono:** 8844398 - 8844708  
**E-Mail:** [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)





INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA  
Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA  
NIT: 900806301 – 7



## 7. ENFOQUE ESTRATEGICO

Este manual quiere otorgar lineamientos para la interacción entre el ciudadano y la entidad, es por lo que, aplicando lo establecido en el CONPES 3785 de 2013 la entidad acoge dos áreas de intervención definidas por el modelo las cuales son: “La atención de la ventanilla hacia adentro y la atención de la ventanilla hacia afuera”.

### MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



**DIRECCIÓN:** Carrera 8 # 14 – 20Centro  
Comercial Plaza Madero Piso Oficinas 301 - 307  
**Teléfono:** 8844398 - 8844708  
**E-Mail:** [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)



SC-CER628578



Los elementos estratégicos del servicio al ciudadano se basan en la aplicación de los siguientes componentes para tener en cuenta por parte del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía:

- DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO
  - ✓ Delegación de funciones en funcionarios de Alta Dirección.
  - ✓ Reducir los errores y aclaraciones innecesarias.
  - ✓ Aumentar la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
  - ✓ Promover el principio de transparencia y el acceso a la información pública.
  - ✓ Facilitar los métodos de participación ciudadana.

Con el fin de dar cumplimiento al modelo antes mencionado como entidad debemos empezar a promover ciertos procedimientos internos como lo son:

- Optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS
- Mejorar los procedimientos internos que se llevan a cabo para los tramites y servicios
- Perfeccionar y supervisar las estrategias de comunicación entre los funcionarios internos del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía.
- Política de protección de datos.
- Política de atención al ciudadano.
- Política de racionalización de tramites.
- Política de participación ciudadana.
- Carta de trato digno.



**DIRECCIÓN:** Carrera 8 # 14 – 20Centro  
Comercial Plaza Madero Piso Oficinas 301 - 307  
**Teléfono:** 8844398 - 8844708  
**E-Mail:** [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)



SC-CER628578



- DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA
  - ✓ Espacios físicos para el acceso a la información por parte de los ciudadanos.
  - ✓ Accesibilidad de la página web y las redes sociales de la entidad.
  - ✓ Ventanillas únicas de atención al ciudadano.
  - ✓ Nuevos canales de atención e información.
  - ✓ Gestionar los sistemas de información.

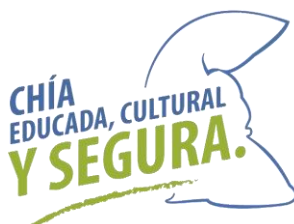
Con el fin de dar cumplimiento el modelo antes mencionado como entidad debemos empezar a promover ciertos procedimientos internos como lo son:

- Realizar la caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- Revisar la pertinencia de los canales y mecanismos de la información y la comunicación empleados por la entidad.
- Realizar de manera periódica los indicadores sobre la percepción ciudadana respecto de la calidad y la accesibilidad de los servicios y la información dada por la entidad.

## 8. PROTOCOLO DEL SERVICIO AL CIUDADANO DEL IDUVI

El instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía está comprometida con la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad, por ellos se promueve la incorporación de nuevos mecanismos para un buen servicio en la atención al ciudadano y el cual se da a través de un equipo humano calificado y con la iniciativa de generar un continuo mejoramiento de los procesos institucionales.

Los funcionarios y colaboradores del IDUVI para otorgar al ciudadano un servicio de calidad, eficiente, respetuoso y oportuno se deberán seguir los siguientes derechos y deberes:



**DIRECCIÓN:** Carrera 8 # 14 – 20Centro  
Comercial Plaza Madero Piso Oficinas 301 - 307  
**Teléfono:** 8844398 - 8844708  
**E-Mail:** [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)



SC-CER628578



- DERECHOS

- Recibir capacitaciones y actualizaciones en las temáticas específicas para el desempeño de las funciones de cara al ciudadano.
- Tener acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la información.
- Recibir las herramientas e insumos necesarios para desarrollar las labores de atención al ciudadano de manera eficiente.
- Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía.
- Recibir un trato respetuoso por parte de los superiores cuando se deba dar un instrucción u orientación para el buen funcionamiento de los canales de atención al ciudadano.
- Contar con espacios adecuados, cómodos y acondicionados para la gestión del servicio.

- DEBERES

- Proveer al ciudadano, usuario o grupo de interés sin distinción alguna, un trato respetuoso, considerado y diligente.
- Atender a todos los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que ingresen a los canales de comunicación puestos a disposición del IDUVI.
- Asistir a las capacitaciones y actualizaciones de información programadas por el IDUVI en relación con las temáticas del servicio al ciudadano.
- Brindar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés del IDUVI información cierta soportada en procedimientos y normatividad vigente.
- Aplicar a los manuales, procedimientos, planes y protocolos asociados a la atención del ciudadano el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.



En cuanto a lo expuesto anteriormente dentro del Servicio al Ciudadano el Funcionario Publico deberá satisfacer las necesidades del ciudadano, tener una escucha activa mientras expone su petición, queja, reclamo o sugerencia y por último generar una excelente experiencia en cuanto al servicio otorgado esto con la finalidad de fundar una buena impresión a la comunidad.

Es importante tener en cuenta que los seres humanos expresas sus necesidades o experiencias por medio del lenguaje es por lo que se debe tener en cuenta estos ítems:

- Tener una comunicación clara, sencilla y respetuosa.
- Evitar el uso de términos técnicos y legales pues a la comunidad debemos darle la información en un lenguaje claro y fácil de entender.
- Mantener la cordialidad en la comunicación, en todo momento se debe conservar las normas aceptadas de cortesía, es decir saludar, agradecer y despedirse.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos muy personales.

## 9. CANALES DE ATENCIÓN DEL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA


### 9.1. Para tramites, servicios y peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

| Medios                                                                              | Escenario                      | Ubicación                                                         | Horario de atención                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
|  | Punto de atención al ciudadano | Carrera 8 No. 14 – 20 Centro Comercial Maderos Chía, Cundinamarca | Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm en Jornada Continúa |
|                                                                                     | Buzón de PQRS                  | Buzón físico ubicado en el punto de Atención al Ciudadano         | Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en Jornada Continúa |
|  | Línea Gratuita                 | 8844398 – 8844708                                                 | Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm en Jornada Continúa |

|                                                                                   |                                                                                                                |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA<br/>Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA</b><br><b>NIT: 900806301 – 7</b> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

| Medios                                                                                                | Escenario          | Ubicación                                                                                    | Horario de Atención                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>virtuales</b><br> | Sitio web          | Enlace página web<br><a href="https://www.iduvichia.gov.co">https://www.iduvichia.gov.co</a> | Permanente                           |
|                                                                                                       | Facebook           | Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía                       | Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm |
|                                                                                                       | Instagram          | @Iduvichia                                                                                   | Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm |
|                                                                                                       | WhatsApp           | 3187887298                                                                                   | Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm |
|                                                                                                       | Correo Electrónico | <a href="mailto:contactenos@iduvichia.gov.co">contactenos@iduvichia.gov.co</a>               | Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm |

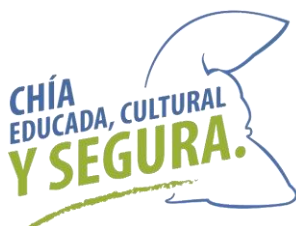
## 9.2. Por correspondencia

| Medios                                                                                                     | Escenario                      | Ubicación                                | Horario de Atención                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>Presenciales</b><br> | Punto de atención al ciudadano | Carrera 8 No. 14 – 20 Chía, Cundinamarca | Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm en Jornada Continua |

Para brindar una mejor experiencia en la atención al ciudadano el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía se tendrán **en cuenta los siguientes lineamientos para:**

### 9.1.1. La atención presencial:

| Consideraciones | Lineamientos                                                                                                      |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| En el escuchar  | Los funcionarios deberán mantener una actitud de escucha de activa y tener en cuenta los siguientes lineamientos: |






**DIRECCIÓN:** Carrera 8 # 14 – 20Centro  
Comercial Plaza Madero Piso Oficinas 301 - 307  
**Teléfono:** 8844398 - 8844708  
**E-Mail:** [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)



SC-CER628578

|                                                                                   |                                                                                                                |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA<br/>Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA</b><br><b>NIT: 900806301 – 7</b> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- En primera medida deje hablar al ciudadano o al grupo de interés.</li> <li>- Logre que el ciudadano o el grupo de interés sienta confianza, para lograrlo mantenga una mirada directa con el ciudadano, asiente con la cabeza mientras escuche y lo más importante concéntrese en el problema o solicitud que esté realizando la persona.</li> <li>- Sea paciente, no interrumpa y evite todo tipo de distracciones.</li> <li>- Utilice un lenguaje claro, sencillo para que el ciudadano o el grupo de interés pueda entender lo que se le está queriendo informar.</li> </ul>                                                                                                |
| <p>En la comunicación verbal</p>  | <p>Tenga en cuenta los siguientes lineamientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Expresión Facial:</b> La cara es el principal sistema de señales para expresar las emociones por eso mantenga la mirada de manera directa al ciudadano y evite gestos que evidencien actitudes negativas o desinteresadas.</li> <li>- <b>Postura corporal:</b> Con la postura usted refleja actitudes y sentimientos por eso adopte posturas que demuestren seguridad e interés ante el ciudadano o el grupo de interés.</li> <li>- <b>Voz:</b> Tenga una fluidez al hablar, no utilice discursos excesivos y maneje el tono y el volumen de la voz para enfatizar la información que requiere el ciudadano.</li> </ul> |
| <p>Los horarios</p>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir los horarios de atención al ciudadano, ya que es fundamental respetar y tener en cuenta el tiempo que el</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |





**DIRECCIÓN:** Carrera 8 # 14 – 20Centro  
 Comercial Plaza Madero Piso Oficinas 301 - 307  
**Teléfono:** 8844398 - 8844708  
**E-Mail:** [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)



SC-CER628578

|                                                                                   |                                                                                                                |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA<br/>Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA</b><br><b>NIT: 900806301 – 7</b> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|



|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                          | <p>ciudadano o el grupo de interés invierte para acercarse al punto de atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se requiere llegar de manera puntual al puesto de trabajo para no afectar el tiempo de la ciudadanía o del grupo de interés.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>En la presentación personal</p>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenga en cuenta que se debe tener una especial pulcritud y presentación en la forma de vestir.</li> <li>- Usar el carné que lo acredita como servidor público o contratista del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>En el desarrollo del servicio</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sonría y salude</li> <li>- Dedíquese a atender de forma exclusiva a la persona que se está atendiendo, escuchando con disposición, de igual manera, en caso de necesitar más información pregúntelo para tener una mayor claridad en la información.</li> <li>- En caso de que la solicitud no pueda ser resuelta de manera inmediata, informe porque y que requisitos o pasos se deben seguir.</li> <li>- En caso de tener que redireccionar al ciudadano, indíquele a qué lugar debe dirigirse e informe a la persona encargada la solicitud y el nombre del ciudadano.</li> </ul> |



**DIRECCIÓN:** Carrera 8 # 14 – 20Centro  
 Comercial Plaza Madero Piso Oficinas 301 - 307  
**Teléfono:** 8844398 - 8844708  
**E-Mail:** [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)





SC-CER628578

|                                                                                   |                                                                                                                |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA<br/>Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA</b><br><b>NIT: 900806301 – 7</b> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| En la despedida del ciudadano o del grupo de interés | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre al finalizar pregunte: ¿Hay algo más en que le pueda servir?</li> <li>- Finalice el procedimiento con la mejor actitud y mencionando que ha sido un gusto atenderlo.</li> </ul> |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 9.1.2. La atención telefónica:

Por este canal se genera la gran posibilidad de poder interactuar de manera real con el ciudadano el grupo de interés, claramente a través de redes telefónicas, los cuales pertenecen a los medios de comunicación del Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía.

| Consideraciones                                                                                                      | Lineamientos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| En el escuchar<br><br>            | Los funcionarios deberán mantener una actitud de escucha de activa y tener en cuenta los siguientes lineamientos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- En primera medida deje hablar al ciudadano o al grupo de interés.</li> <li>- Utilice un lenguaje claro, sencillo para que el ciudadano o el grupo de interés pueda entender lo que se le está queriendo informar.</li> </ul>                                                                                                                                                                                |
| En la comunicación verbal<br><br> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tono de voz: En las líneas telefónicas el tono de voz proyecta el tipo de imagen que tiene la entidad y el modo en el cual se quiere transmitir la información, por lo tanto, tiene que ser dinámico y demostrar energía en el mensaje que se quiere transmitir.</li> <li>- La vocalización: Se debe pronunciar claramente las palabras y mantener una velocidad prudente al momento de dar la información, de igual manera, se debe verificar que el ciudadano este escuchando la información sin interferencias.</li> </ul> |




**DIRECCIÓN:** Carrera 8 # 14 – 20Centro  
 Comercial Plaza Madero Piso Oficinas 301 - 307  
**Teléfono:** 8844398 - 8844708  
**E-Mail:** [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)




SC-CER628578

### 9.1.3. La atención por correspondencia:

Por este canal se genera la gran posibilidad de poder interactuar de manera real con el ciudadano el grupo de interés, claramente a través de redes telefónicas, los cuales pertenecen a los medios de comunicación del Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía.

| Consideraciones                                                                                                 | Lineamientos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>En la correspondencia</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se debe verificar que tipo de correspondencia es, por lo tanto, se debe saber qué tipo de información se está allegando por este medio a la entidad.</li> <li>- Debe tener a mano los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.</li> <li>- Se debe mantener el contacto inicial con el ciudadano o con el grupo de interés esto con el fin de generar una empatía y seguridad con la comunidad.</li> </ul> <p>Lineamientos en el desarrollo del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibir los documentos, en caso de no tener competencia la entidad sobre la información solicitada por el ciudadano, esto se le deberá de informar de manera inmediata.</li> <li>- Al recibir los documentos asignarle un numero de radicados, estos números no deben ser repetitivos y tampoco tachados.</li> <li>- Al finalizar lo anterior, se deberá firmar y sellar la copia del trámite o del servicio que está solicitando el ciudadano.</li> <li>-</li> </ul> <p>Para tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el ciudadano desea e insiste en radicar la solicitud a la entidad, sabiendo que no es competente, el procedimiento</li> </ul> |

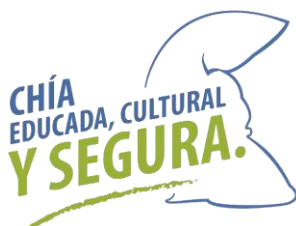
|                                                                                   |                                                                                                                |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA<br/>Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA</b><br><b>NIT: 900806301 – 7</b> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                     | <p>a seguir es trasladarlo y radicarlo a la entidad competente en el menor tiempo posible y notificarle al ciudadano de la actuación.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>En el buzón de sugerencias</p>  | <p>Tener en cuenta las siguientes pautas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y demás elementos que se necesitan en el buzón de sugerencias.</li> <li>- Prever el tiempo en el que se abrirá el buzón de sugerencias.</li> <li>- Extraer los formatos y realizar una relación de cada uno de ellos.</li> <li>- Dar respuesta al ciudadano sobre lo mencionado allí.</li> </ul> |

#### 9.1.4. La atención de manera virtual

En el Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía, se esta utilizando las nuevas tecnologías de la información y comunicación con el fin de generar una interacción con el ciudadano y permita cumplir con la eficiencia y oportunidad al momento de proporcionar la información.

| Consideraciones                   | Lineamientos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Al momento de la recepción</p> | <p>Tener en cuenta que la recepción de información de medios virtuales se podrá realizar a través del correo electrónico, redes sociales y WhatsApp, es por lo que se darán los siguientes lineamientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El horario de atención de los medios virtuales será de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en Jornada Continua.</li> </ul> |





**DIRECCIÓN:** Carrera 8 # 14 – 20Centro  
 Comercial Plaza Madero Piso Oficinas 301 - 307  
**Teléfono:** 8844398 - 8844708  
**E-Mail:** [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)



SC-CER628578



|                                                                                   |                                                                                                                |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA<br/>Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA</b><br><b>NIT: 900806301 – 7</b> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- El funcionario delegado para cada medio de comunicación deberá o radicar la PQRS que esta realizando el ciudadano o el grupo de interés o darle una respuesta de manera inmediata si la información no requiere de un estudio previo.</li> <li>- En caso de recibir PQRS los fines de semana, el siguiente día hábil se verificarán las solicitudes realizadas por la ciudadanía o el grupo de interés.</li> <li>- Al momento de recepcionar la información se le deberá solicitar nombre y apellido un correo electrónico al cual se pueda enviar la información.</li> </ul> |
| <p>En el desarrollo del trámite</p>  | <p>Una vez recepcionada la información y verificada por el funcionario correspondiente se deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responder al ciudadano, informándole que el requerimiento ha sido recepcionado con un numero de radicado el cual deberá ser enviado al ciudadano.</li> <li>- Se enviará al funcionario designado para su contestación.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                       |

## 10. CARTA DE TRATO DIGNO

Con la finalidad de dar cumplimiento al deber legar que se tiene por parte de las entidades y de contar con una interacción directa con la ciudadanía, el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos los usuarios sea equitativo, respetuoso, diligente, inclusivo y así se pueda garantizar a los ciudadanos un excelente servicio de calidad y oportuno.



**DIRECCIÓN:** Carrera 8 # 14 – 20Centro  
 Comercial Plaza Madero Piso Oficinas 301 - 307  
**Teléfono:** 8844398 - 8844708  
**E-Mail:** [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)



SC-CER628578

## 11. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS ENTIDADES

El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011 menciona los derechos y deberes de los ciudadanos que deben tener en cuenta para la actuación que realiza frente a las entidades, de igual manera, se las entidades también deberán cumplir con unos deberes y se le otorgan unos derechos.

- **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS:**

Los ciudadanos pueden presentar bajo cualquier modalidad es decir verbal o escrita peticiones o solicitar información, es de tener en cuenta que estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aun cuando se realice por fuera de las horas de atención al público.

Teniendo en cuenta lo anterior el ciudadano tiene los siguientes derechos:

1. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
2. Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
4. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
5. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

Los deberes de los ciudadanos son:

1. Dar cumplimiento a la constitución y las leyes.
2. Obrar de manera correcta y abstenerse de realizar actuaciones que dilaten procesos o procedimientos, aportando información falsa o temeraria.
3. Dar un buen trato a los servidores públicos.



**DIRECCIÓN:** Carrera 8 # 14 – 20Centro  
Comercial Plaza Madero Piso Oficinas 301 - 307  
**Teléfono:** 8844398 - 8844708  
**E-Mail:** [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)





- DEBERES DE LAS AUTORIDADES

Las entidades deberán cumplir con los siguientes deberes:

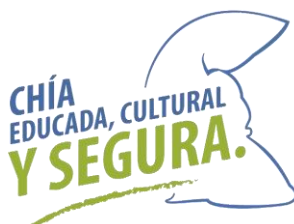
1. Tratar de manera respetuosa y considerada a la ciudadanía
2. Garantizar la atención al público y llevar siempre a satisfacer las necesidades del ciudadano.
3. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
4. Tramitar las peticiones que lleguen por medios virtuales, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
5. Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.

Proyectó: Andrea Bernal

Profesional Universitario

Atención al Ciudadano y comunicaciones

Oficina Asesora de Planeación



**DIRECCIÓN:** Carrera 8 # 14 – 20Centro  
Comercial Plaza Madero Piso Oficinas 301 - 307  
**Teléfono:** 8844398 - 8844708  
**E-Mail:** [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)



SC-CER628578