

# PROTOCOLO

PARA LA ATENCIÓN Y  
SERVICIO AL **CIUDADANO**  
DEL SECTOR VIVIENDA, AGUA  
Y SANEAMIENTO BÁSICO



**PROTOCOLO  
PARA LA ATENCIÓN Y  
SERVICIO AL CIUDADANO  
DEL SECTOR VIVIENDA,  
AGUA Y SANEAMIENTO BASICO**

Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio  
Fondo Nacional del Ahorro  
Comisión para la Regulación de Agua Potable



# CONTENIDO

<b>Introducción</b>	<b>5</b>
<b>Generalidades</b>	<b>7</b>
1.1. Definición	7
1.2. Objetivo	8
1.3. Ámbito de aplicación	8
1.4. Alcance legal	8
1.5. Marco conceptual	10
<b>Normas y políticas de calidad en la atención al ciudadano</b>	<b>13</b>
2.1. Normas técnicas	13
2.2. Políticas de calidad	14
<b>Aspectos generales de la atención al ciudadano</b>	<b>17</b>
3.1. Consideraciones previas a la prestación del servicio	17
3.2. Consideraciones durante la prestación del servicio	18
3.3. Consideraciones posteriores a la prestación del servicio	18
<b>Canales de atención</b>	<b>21</b>
<b>Etapas del protocolo</b>	<b>25</b>
5.1. Protocolo general de atención	25
5.2. Consideraciones generales en la prestación del servicio	26
5.3. Protocolo para la atención presencial	27
5.4. Protocolo de atención telefónica	35
5.5. Protocolo canal de Atención por Correspondencia	40
5.6. Protocolo de atención virtual	43
5.7. Protocolo para tratar ciudadanos (as) inconformes	46
<b>Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias</b>	<b>49</b>
6.1. Trámites del derecho de petición PQRS	49
6.2. Plazo para resolver las solicitudes de los ciudadanos	50
6.3. Modalidades del derecho de petición	52
6.4. Deberes del ciudadano en ejercicio del derecho de petición	53
<b>Retroalimentación final con el ciudadano</b>	<b>55</b>
<b>Glosario</b>	<b>57</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>59</b>



## INTRODUCCIÓN

El presente Protocolo de Servicio al Ciudadano está dirigido a los funcionarios, empleados oficiales y contratistas que atienden usuarios en el Sector Vivienda, Agua y Saneamiento Básico, y se ha elaborado con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios en las oficinas del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, en todo el país.

Este protocolo de servicio al ciudadano es una herramienta que contribuye a mejorar la gestión que realiza el personal de las instituciones.

Este Manual pretende ser una ayuda en la formación de los funcionarios, contratistas y empleados oficiales del Sector Vivienda para desarrollar una atención de calidad con el ciudadano y una guía de actuación ante aquellas situaciones difíciles, donde el profesional se pone a prueba. El objetivo es que, en esos momentos difíciles, en los que no se sabe bien cómo actuar, o en aquellos en los que hasta ahora los resultados no han sido los esperados, dispongamos de unos determinados protocolos de actuación, que eviten tener que improvisar y que proporcionen la seguridad de que actuamos correctamente, garantizando así la satisfacción total del ciudadano.

Un Manual de este tipo es una herramienta de trabajo que protocoliza las actuaciones de los servidores públicos y oficiales en determinadas situaciones en que la calidad percibida por el usuario puede ser cuestionada: bien por el contexto en el que suceden, (estrés, demoras, masificación...), bien por el tema de que se trata (decir no a una petición imposible), o bien por la actitud del propio ciudadano, (ansiedad, miedo, agresividad...).

Es importante señalar que el hecho de lograr una comunicación positiva y eficaz con el ciudadano es una competencia que se aprende. La experiencia ha demostrado que, si bien existen cualidades previas que ayudan, cualquier persona puede aprender y mejorar sus relaciones personales mediante la formación y las técnicas adecuadas.



# 1. GENERALIDADES

## 1.1. DEFINICIÓN

El Protocolo para la Atención y Servicio al Ciudadano del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio se elaboró como un documento guía dirigido a todos los servidores públicos, empleados oficiales y contratistas del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – Minvivienda, Fondo Nacional del Ahorro – FNA y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA relacionados de manera directa con el servicio y la atención a ciudadanos, sean estos particulares o ciudadanos internos de las mismas Instituciones. En él se encuentran los principales fundamentos que se consideran deben ser conocidos y practicados por todos los funcionarios y colaboradores, así como los procedimientos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente, con miras a brindar un servicio y atención de calidad, bajo las políticas definidas en el Plan Nacional de Servicio al Ciudadano.

El servicio que se brinda en el Sector Vivienda, Agua y Saneamiento Básico debe ser prestado de la mejor forma. Con esta herramienta se busca que quien acuda a las entidades integrantes del sector queden con la satisfacción de haber recibido una respuesta clara y completa a su inquietud, pregunta o solicitud y que las personas que lo atendieron lo hicieran con amabilidad y respeto, sin perjuicio del tipo de respuesta que le fue suministrada.

Con el presente Protocolo se pretende unificar los criterios de atención al ciudadano, para que todos aquellos servidores públicos, empleados oficiales y contratistas que atienden público de manera permanente o esporádica, lo hagan con la convicción de que con su labor están contribuyendo a prestar un mejor servicio y a mejorar la percepción respecto de la labor que cumple el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Este instrumento se convertirá en el documento de consulta por excelencia de los servidores públicos y oficiales del Sector Vivienda, Agua y Saneamiento Básico, en tanto que además de incluir los lineamientos para garantizar una adecuada atención al ciudadano, está fundamentado en las normas legales de obligatoria observancia por todos aquellos que de una u otra manera mantienen contacto con la ciudadanía, y por todos los funcionarios en general, entendiendo el servicio al ciudadano como un eje transversal en todas las entidades.

Adicional a lo anterior, también es preciso señalar la importancia de la socialización que deberá hacerse de éste documento entre los demás servidores públicos y oficiales del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, en tanto que corresponde a todos mantener un estándar de calidad en la atención al ciudadano(a) que nos permita “convertir las cualidades generales de un buen servicio en actos específicos que permiten ofrecer el mismo nivel de servicio hoy, mañana y siempre”.

De conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 esta herramienta se constituye en una estrategia, que busca mejorar la calidad de los servicios

prestados a nuestros ciudadanos, en tanto que integra los principios o atributos del servicio; de manera clara involucra a todo el Sector Vivienda, Agua y Saneamiento Básico en la atención al ciudadano, le exige disposición con miras a una adecuada atención y al suministro de respuestas oportunas e idóneas y determina la importancia de la medición de la satisfacción del ciudadano, como instrumento de mejora de la gestión.

## **1.2. OBJETIVO**

Establecer las normas y procedimientos que deben manifestarse en todas las relaciones de los servidores públicos, oficiales y contratistas del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico con los ciudadanos externos e internos.

En este se contemplan los principios básicos de atención que deben ser replicados en todos los procesos institucionales, para garantizar integralmente la prestación de un adecuado servicio a través de los diferentes canales de atención: presencial, telefónico, por correspondencia y virtual en las Instituciones.

## **1.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Está dirigido a todos los servidores públicos, oficiales y contratistas del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, toda vez que por razón de sus cargos, funciones y/o obligaciones, constantemente interactúan con los demás miembros de la sociedad y las partes interesadas, haciéndose imperiosa la implementación de estándares de relación y comportamiento para con el ciudadano.

La aplicación del presente Protocolo debe ser de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos institucionales, tanto en la ejecución de los procesos y procedimientos, como al momento de ofrecer los productos y/o servicios que prestan las tres instituciones, es decir, en todas las relaciones que se desarrollen con los ciudadanos.

## **1.4. ALCANCE LEGAL**

Las normas e igualmente parámetros fijados en el presente manual se ajustan a la normatividad legal vigente para la materia, entre las que se destacan:

- Constitución Política de Colombia, Artículo 2, en él se mencionan los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; Artículo 20 (Libertad de expresión) menciona que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial; 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.
- Ley 190 del 6 de junio 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.” en su Artículo 48 se define el control social a la gestión pública, diseño de indicadores de gestión, eficiencia y calidad; en el Artículo 49, la obligación de toda entidad de tener una línea gratuita para la comunidad; en el Artículo 51, la obligación de dar publicidad a los bienes y servicios contratados.

- Ley 489 del 29 de diciembre de 1998 “por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los Numerales 15 y 16 del Artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones” Al referir en su Artículo 15, la creación del Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.
- Ley 790 del 27 de diciembre de 2002 “por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.
- Ley 872 del 30 de diciembre de 2003, “Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”.
- Ley 962 del 8 de julio de 2005 “por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas.
- Ley 1474 de junio 12 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 “por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.
- Compes 3649 de 2010, Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 019 del 10 de enero de 2012, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Compes 3785 de 2013, Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- “Estrategias Para La Construcción Del Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano V2” Secretaria de la Presidencia.
- Decreto 1078 del 26 de mayo de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.”

- Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.”
- Ley Estatutaria 1755 de 2015 “Por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 “ Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2., y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto N°1081 de 2015”.
- Resolución 194 de 28 de marzo de 2016 “Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos ante el ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda y se dictan otras disposiciones”
- Decreto 1166 del 19 de Julio de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.

## 1.5. MARCO CONCEPTUAL

La atención y el servicio a los ciudadanos es uno de los aspectos que mayor relevancia ha venido adquiriendo en las entidades del estado en la última década, toda vez que su esencia no está limitada a la simple prestación de un servicio público sin ningún componente de calidad, sino que se ha fijado el propósito de ofrecer sus servicios con los más elevados estándares de excelencia para garantizar el mayor grado de satisfacción.

Como Entidades públicas al servicio de los ciudadanos, es esencial para el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico tener definido claramente el tipo de ciudadanos que atienden, sean ellos externos o internos.

Brindar un servicio humano; con calidez y respeto hacia nuestros ciudadanos, atentos a sus expectativas, escuchar con esmero, comprender y mostrar interés por sus necesidades, y realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos, nos permitirá hacer la diferencia, alcanzando la satisfacción y confianza de nuestros ciudadanos.

Esta atención y servicio de excelencia hacia los ciudadanos que se propone, no es exclusiva de algunos pocos miembros de las Instituciones involucradas, por el contrario es una conciencia que está ligado de manera intrínseca a la misión institucional de cada entidad y, por ende, debe ser aplicado por todos los servidores públicos y oficiales de cada una de ellas en el desarrollo de sus funciones públicas.

### 1.5.1. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC

El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), liderado por el Departamento Nacional de Planeación -DNP-, tiene por objeto mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, mediante la adopción de un modelo de Gestión orientado al Servicio; y de esta forma, contribuir a mejorar la confianza del Ciudadano en sus instituciones.

En el marco de la anterior orientación estratégica, el PNSC ha ejecutado en conjunto con 101 Entidades Públicas que conforman el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, un Plan de Acción con actividades claves en los siguientes 4 frentes de trabajo:

- Afianzar cultura de servicio al ciudadano en el Servidor Público.
- Optimizar los canales de atención al ciudadano.
- Mejorar el conocimiento de Administración Pública del Ciudadano y viceversa.
- Consolidar la articulación interinstitucional



## 2.1. NORMAS TÉCNICAS

Para poder garantizar de manera efectiva e integral un servicio al ciudadano con verdadera calidad, se hace importante tener en cuenta principios consagrados en normas técnicas que en esta materia brindan una orientación más clara y detallada, así:

Norma NTCGP 1000:2009 Sistema de Gestión de la Calidad para la rama Ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

“Enfoque hacia el cliente. La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a los ciudadanos; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los mismos, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas”.

“Liderazgo. Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de esta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y oficiales que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.”

“El mando institucional ha desplegado este principio mediante la promulgación del Código de Buen Gobierno, que se constituye en la definición de un estilo de mando unificado soportado sobre los más altos valores éticos que facilita el alineamiento generando una cultura corporativa de confianza, que a su vez construye ejemplo y testimonio del servidor público y oficial íntegro, transparente, eficiente y cumplidor del buen trato.”

“Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas. Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad. Tal como ya se expresó, la calidad en el servicio al ciudadano no es una exclusividad del mando o de algunos servidores públicos y oficiales especiales de las Instituciones, es una responsabilidad de todos, en busca de la consolidación de las entidades públicas como los principales garantes de los derechos constitucionales.”

“Mejora continúa. Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad. Las Entidades públicas reconocen que la sociedad evoluciona, cambia y se transforma; en tal sentido las Instituciones no pueden simplemente adaptarse a estos movimientos, sino que debe anticiparse a ellos, lo que obliga a realizar ajustes que sirvan de cimientos para la construcción del mejoramiento permanente.

## 2.2. POLÍTICAS DE CALIDAD

Por calidad se entiende que un producto o un servicio presenta las mejores cualidades y características frente a los mismos productos o servicios ofrecidos por otras entidades que hacen la competencia. Esta calificación la otorga el Ciudadano, quien fija las diferencias y atributos al tener distintas alternativas para establecer aquello que hace distinto un producto de otros de similares condiciones.

Calidad es aquello que se considera óptimo, de las mejores condiciones, con los máximos atributos posibles; es responder a las expectativas del ciudadano y superarlas más allá de lo que pide o espera, es hacer las cosas lo mejor posible, con diligencia y excelencia.

Para entender mejor estos conceptos, es indispensable acoger algunas características comunes de los sistemas de calidad implementados por las tres instituciones, los cuales deben ser observados en todos los productos, trámites y/o servicios que se ofrezcan, tales como:

### **Satisfacción del ciudadano**

Las instituciones deben relacionarse abiertamente con los ciudadanos, primero para conocer sus necesidades, y luego para desarrollar los productos y/o servicios que sean necesarios con el fin de satisfacer sus expectativas y proyecciones.

Si se dice que el ciudadano es la razón de ser, esto no debe ser un simple eslogan publicitario que atraiga la atención de los ciudadanos, debe constituirse en el eje orientador de las políticas y lineamientos que permitan direccionar las Instituciones hacia sus objetivos trazados, los cuales serán alcanzados a través de la satisfacción integral de las necesidades de los ciudadanos.

Es claro entonces que si la Entidades públicas pretenden satisfacer integralmente las necesidades de los ciudadanos; como primera medida deben conocer de ellos todas sus características, su cultura y justamente cuáles son esas necesidades que presenta, para así direccionar las políticas y estrategias institucionales.

### **Talento humano competente**

El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, entendiendo que el mayor capital lo posee en su talento humano, han definido como una de sus prioridades el desarrollo e involucramiento del Capital Humano en todas y cada una de sus actividades, puesto que esta perspectiva ayuda a elevar a un grado de excelencia las competencias de cada uno de los servidores públicos y oficiales envueltos en el que hacer de las instituciones.

Es por estas y otras razones que El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico realizan un fuerte trabajo, a su interior para inculcar en sus servidores públicos, oficiales y contratistas, valores como el respeto, la tolerancia, la receptividad al cambio y la conciencia social para que no se aparten de su responsabilidad natural de coadyuvar en la construcción de una mejor sociedad.

### **Servicio enfocado en el Mejoramiento continuo**

Actualmente no es suficiente hablar de calidad en la atención al ciudadano, es importante planificar estrategias para mejorarla. Cuando una Entidad proporciona una mala atención a los ciudadanos realmente no existe excusa que valga, mientras que cuando se ofrece una atención de excelencia, siempre incurriremos en menores costos y aseguraremos la satisfacción.

La base para ofrecer buenos servicios la encontramos cuando aprendemos a escuchar atentamente a los ciudadanos y nos comprometemos a establecer un compromiso total por parte de todos y cada uno de los servidores públicos de la institución, buscando mejorar diariamente a fin de satisfacer a plenitud las necesidades de los ciudadanos, compromiso que no corresponde únicamente a los servidores públicos y oficiales que tienen contacto directo con el ciudadano.

Con el propósito de tener una relación eficiente y de calidad con los ciudadanos, los servidores públicos y oficiales del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, tendrán siempre presente los siguientes atributos de buen servicio, los cuales se enuncian a continuación:

1. **Confiable:** que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos(as), que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas, dubitaciones o salvedades.
2. **Amable:** que la atención suministrada a los ciudadanos de nuestros servicios sea respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a nuestras entidades.
3. **Digno:** que la atención al ciudadano(a) sea acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición, directivo de entidad, servidor público de nivel asesor, profesional, asistencial, técnico o el ciudadano(a) con expectativa de obtener respuesta a su petición.
4. **Efectivo:** que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y que aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.
5. **Oportuno:** que la atención al ciudadano(a) se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.
6. **Adaptable:** la atención al ciudadano(a) debe acoplarse a las necesidades de los ciudadanos(as), para que éste se sienta cómodamente atendido.
7. **Solidario:** el ciudadano(a) debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El servidor o colaborador del Sector Vivienda, Agua y Saneamiento Básico deberá ponerse en el lugar del ciudadano(a) para entender su necesidad y ayudar en la solución.
8. **Responsable:** el servidor público y oficial del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión de Regulación de Agua y Saneamiento Básico - CRA deben prepararse para asumir la tarea de suministrar información a los ciudadanos, estar debidamente preparados, actualizados y enterados de los criterios adoptados por la Entidad a la que pertenecen, en los asuntos materia de consulta permanente. Solo la idoneidad de la información entregada al ciudadano hará que el Sector Vivienda, Agua y Saneamiento Básico conserve la credibilidad de la ciudadanía.
9. **Respetuoso:** reconocimiento y legitimación del otro en sus derechos, deberes y diferencias culturales, sociales y de pensamiento. Somos respetuosos cuando reconocemos, aceptamos y valoramos los Derechos Humanos y constitucionales de nuestros compañeros y de los ciudadanos, y les brindamos un trato digno, independientemente de sus diferencias de opinión y jerarquía.





### 3. ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCION AL CIUDADANO

La calidad del Servicio al Ciudadano es el insumo fundamental que permite la toma de decisiones, para la mejora continua, de acuerdo con los resultados de su medición. el Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano en la prestación del servicio en El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, se convertirá en una herramienta que contribuirá a la mejora del servicio al ciudadano, buscando generar mayor confianza y satisfacción al mismo.

Aunque debe existir un protocolo general, independientemente del punto de contacto en el que haya interacción con el ciudadano, es necesario establecer pautas o lineamientos, en el proceso de atención, con el único objetivo de lograr una mayor calidad en la misma.

La prestación de servicios en El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, identifica tres etapas así: las actividades previas a la prestación del servicio, la prestación del servicio y las actividades posteriores a la prestación del servicio.

Con el fin de estandarizar el servicio y hacer el uso correcto de los protocolos definidos para cada uno de los canales de atención, es importante identificar algunas consideraciones propias de cada etapa:

#### 3.1. CONSIDERACIONES PREVIAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Divulgar el portafolio de servicios ofrecidos por La Entidad que facilite la comprensión del alcance de esos servicios.
- Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención, así como procesos adicionales por requisitos faltantes.
- Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio de manera visible y de fácil acceso que permita garantizar la efectividad de la comunicación,
- Mencionar otros trámites y/o entidades involucradas.
- Revisar permanentemente la actualización de la información que se suministra al Ciudadano, que permita garantizar que la misma es igual en cada punto de contacto y canal de atención.
- Garantizar fácil acceso a la información.
- Familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

### 3.2. CONSIDERACIONES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

### 3.3. CONSIDERACIONES POSTERIORES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Obtener retroalimentación del ciudadano, sobre la calidad de su experiencia.
- Informar al ciudadano, el medio al que puede acceder para conocer el estado del trámite solicitado.
- Evaluar la percepción y su nivel de satisfacción cuando la prestación del servicio ha terminado.
- Solucionar elementos que afectan la satisfacción de los ciudadanos, lograr identificar y actuar sobre los factores identificados, buscando lograr una mejora en la prestación del servicio.
- El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico disponen de diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan acceder a los productos y servicios que presenta a partir de su portafolio de servicios, los cuales buscan satisfacer sus necesidades y expectativas.





## 4. CANALES DE ATENCION

### CANALES DE ATENCIÓN PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

#### ATENCIÓN PRESENCIAL

Puntos de Atención	Puntos de Atención	Puntos de Atención
	Puntos Empresariales	Sede Administrativa
	Puntos Institucionales	
	Asesores Comercial	

#### ATENCIÓN TELEFÓNICA

Conmutador	Call Center	Conmutador
Call Center		
Línea Celular		

#### ATENCIÓN VIRTUAL

Correo Institucional	Agilizadores	Página WEB
Página WEB	Portal Corporativo	Correo Electrónico
Chat Institucional	Fondo en Línea	Chat o Asesor Virtual
Fax	APP	Fax
Redes Sociales	Chat o Asesor Virtual	Redes Sociales
Portal Gobierno en Línea	Redes Sociales	Formularios electrónicos
Portal del Estado SUIT	Portal del Estado SUIT	APP (Próximamente)
Urna de Cristal		

#### ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

Correo Postal	Correo Postal	Correo Postal
Ventanilla de Correspondencia	Ventanilla de Correspondencia	Ventanilla de Correspondencia
Buzón de Sugerencias	Publicidad	Buzón de Sugerencias
	Facturas	
	Buzón de Sugerencias	

#### OTROS CANALES

Radio	Radio	
Televisión	Televisión	
	Streaming	

## ATENCIÓN PRESENCIAL



Está integrado por todos los puntos de atención presencial (personalizada), donde los ciudadanos pueden acceder a la información de productos y servicios; como también realizar diferentes trámites y/o aliarse. Los puntos de atención facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre las instituciones y el ciudadano. La atención personalizada itinerante hace referencia a la ofrecida en las Ferias de

Atención al Ciudadano que se desarrollan en diferentes ciudades del País.

## ATENCIÓN TELEFÓNICA



Centro de atención y asesoría telefónica que dispone el ciudadano, aprovechando las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica fija. Los asesores atienden todas sus inquietudes de forma ágil y eficiente, e informan acerca de los productos, servicios y trámites que ofrecen las Instituciones.

## ATENCIÓN VIRTUAL



Este canal utiliza tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para facilitar el acceso, uso, apropiación y fortalecimiento, por parte de los ciudadanos a información pertinente, veraz en línea y oportuna sobre los servicios que prestan El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico.

## ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA



Hace el uso de texto sobre un medio físico como el papel. (Facturas, cartas, invitaciones, folletos entre otros), permitiendo una comunicación indirecta





## 5. ETAPAS DEL PROTOCOLO

En la definición de los protocolos se establecen parámetros y lineamientos para llevar a cabo determinada función, actividad o servicio con cortesía y amabilidad, en la definición de los mismos se identifican tres etapas básicas, que son:

### **Apertura**

Inicia con una bienvenida y un saludo que permita la acogida al Ciudadano, de tal forma que este se sienta importante y reconocido como persona, digna de respeto, confianza, el cual deberá ser escuchado y contestado por los funcionarios, quienes brindaran orientación al servicio que solicite.

### **Análisis y comprensión**

Es el momento de verdad en el cual el objetivo es escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición comunicadas por el ciudadano. Es necesario que en esta etapa de contacto no se involucre con las opiniones pronunciadas por el Ciudadano.

### **Intervención y solución**

Es necesario conocer el rol posición o función de las personas involucradas en los momentos de intervenir en la comunicación, con el ánimo de promover la resolución de las inquietudes, buscando la satisfacción del Ciudadano.

Teniendo en cuenta los canales de atención descritos anteriormente, frente a la prestación del servicio, se identifican aspectos generales que son aplicables para todos y cada uno de ellos.

### **5.1. PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN**

- Entrada: Llegada del ciudadano, conexión del ciudadano al canal.
- Saludo: Es indispensable y debe ir acompañado de una cara amable con actitud de servicio: "Buenos Días/tardes, bienvenido a (nombre de la entidad), mi nombre es... ¿en qué puedo colaborarle?"
- Registro: Adicional a registrar el servicio o trámite requerido por ciudadano, es importante llevar el registro en el sistema de las personas atendidas.
- Espera: corresponde al tiempo de espera del Ciudadano.
- Revisión de requisitos: se revisan y validan requisitos y documentos.
- Procesamiento de la solicitud: se procesa el servicio o trámite requerido por el Ciudadano.
- Entrega de la solución: se entrega o comunica al Ciudadano el resultado ó paso a seguir en el trámite o servicio solicitado.

- Despedida: reviste igual importancia que el saludo: “Muchas gracias por contar con (nombre de la Entidad), fue un gusto atenderlo”
- Salida: salida del ciudadano



## 5.2. CONSIDERACIONES GENERALES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Independiente del punto de contacto en el que se establezca comunicación es importante tener en cuenta:

- **El lenguaje para hablar con los ciudadanos:** debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- **Uso de un lenguaje claro y sencillo:** evitar al máximo la utilización de lenguajes técnicos y/o términos legales. De ser necesario citar información de este tipo debe hacerse como información de soporte, pero siempre dando prioridad a la información explícita, acorde con la política editora de cada Entidad.

- **Cordialidad en la comunicación:** durante todo el tiempo de contacto con el Ciudadano deben mantenerse las normas básicas de cortesía.
- **Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza:** no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- **Evitar tutear al ciudadano:** al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- **Para dirigirse al ciudadano:** encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- **Evitar respuestas:** cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- **Retroalimentar el comportamiento del ciudadano:** ofrecer al ciudadano y apoyarse en ayudas como volantes informativos, plegables, impresiones del sistema, etc., ante las dudas e inquietudes por Él presentadas.
- **Divulgar el uso de los puntos de contacto existentes:** es importante incentivar al Ciudadano al uso de los puntos de contacto no presenciales (Portal Web, correo electrónico, chat institucional, Contac center, etc.) informándoles los beneficios y comodidad que presenta su utilización.

Los siguientes son los protocolos de atención, de acuerdo con los canales de atención.

### 5.3. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL

Gestionar un buen servicio, permite mejorar la percepción del Ciudadano, incrementando los niveles de satisfacción, así como mejorar la imagen pública de la Entidad. La definición de los protocolos, debe tener en cuenta a todos los funcionarios que cumplen una función en la atención personalizada y que se encuentran presentes en el momento de la llegada del Ciudadano.

**Guardias de Seguridad:** Es la primera persona, que en caso de no existir anfitriones, recibe al Ciudadano cuando ingresa a un Punto de Atención.

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con el Ciudadano desde el momento en que se acerque y ser amable. Saludar diciendo: buenos días/tardes/noche, bienvenido(a) a (nombre de la Entidad) Siga.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Indicarle el lugar donde será atendido.

**Nota:** En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al Ciudadano.

**Anfitriones:** Cuando en el Punto de Atención se encuentra el Anfitrión, éste debe:

- Hacer contacto visual con el Ciudadano desde el momento en que se acerque y ser amable. “Buenos días /tardes, Bienvenido a (nombre de la Entidad), en qué le puedo colaborar?”

- Orientar al Ciudadano sobre la ubicación del generador de turnos o la ventanilla a la cual debe dirigirse.
- Escuchar al ciudadano demostrando interés y respeto hacia su petición.
- En caso de que la solicitud o tramite la pueda hacer desde otro canal más cómodo se debe orientar al Ciudadano sobre el canal de atención (Personalizado, auto consulta, web) más útil y rápido para él, indicarle cómo proceder.
- Brindar la información de la manera más clara y organizada, de manera tal que el Ciudadano la entienda.
- Verificar que el Ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Retroalimente al Ciudadano de la información suministrada y finalice con la siguiente pregunta: "¿Hay algo más en que le pueda colaborar?"
- Si NO requiere más información despídase de la siguiente manera: Estamos para servirle que tenga un buen día/tarde/noche, lo invito a ingresar a la página web, allí encontrara mayor información si lo desea.

Nota: Motivar al Ciudadano a utilizar otros canales de Información.

- Si la información no es suficiente, se debe indicar a donde debe dirigirse, de igual forma despídase amablemente.
- Calificar la atención: Por medio de una encuesta. "Para (nombre de la Entidad) es muy importante conocer lo que usted piensa del servicio. Me podría colaborar diligenciando esta encuesta?"
- Agradezca al Ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle. Muchas gracias por utilizar los servicios de(l) (la)(nombre de la entidad), fue un gusto atenderlo.

Se presenta a continuación algunas situaciones que se pueden presentar en el momento de la prestación del servicio, y las recomendaciones que debe seguir para atenderlas.

### Situaciones

Tabla 2. Situaciones especiales de atención personalizada

<p>Requiere salir del puesto para gestionar un trámite al Ciudadano</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explíquelo porqué debe pedirle que espere e infórmele el tiempo aproximado que tendrá que esperar.</li> <li>• Pídale permiso antes de hacerlo esperar.</li> <li>• Espere a que el Ciudadano le conteste.</li> <li>• Al regresar al puesto diga: "Gracias por esperar".</li> </ul>
<p>La solicitud del Ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explique la razón de la demora.</li> <li>• Informe la fecha aproximada en que el Ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.</li> </ul>

### **Recuerde:**

- 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.
- Cuide su postura corporal. Dependiendo de ella transmite al ciudadano acogida o rechazo, interés o desdén, seguridad o inseguridad. Para ello evite tener los brazos cruzados, el tórax encogido, la cabeza agachada, los brazos entre las piernas, las manos ocultas.
- Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del ciudadano(a); demostrando entusiasmo y cordialidad.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cuando el servicio sea dirigido a una persona con habilidades especiales es importante tener en cuenta:
  - ▶ Enfocar la atención en las capacidades en lugar de las limitaciones, evitar hacer miradas prolongadas en aparatos como bastones o muletas entre otros.
  - ▶ Permita que la persona exprese sus necesidades por sí sola, evitando dirigir la palabra siempre a los acompañantes o tutores.
  - ▶ No etiquetar a las personas “persona con discapacidad”, esto hace que se sientan diferentes a los demás.
- Dirigirse a las personas en un lenguaje y tono de acuerdo a su edad, no trate como niños a personas de talla baja o limitación motriz.
- Al dirigirse a una persona con discapacidad auditiva no exagere en su vocalización o en intentar hacerse entender.

No tome del brazo, ni hale a una persona invidente o con visibilidad reducida, pregúntele primero si requiere ayuda y en todo momento indíquele el procedimiento que está llevando a cabo y los elementos que está colocando frente a él, o que le está suministrando.

### **Importante:**

En el proceso de atención al ciudadano(a), los integrantes del Sector Vivienda, Agua y Saneamiento Básico deberán siempre tener en cuenta los siguientes principios básicos:

- Actitud amable
- Comprensión
- Trato equitativo
- Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes
- Información precisa

En el trato a nuestros ciudadanos(as) debemos siempre tener en cuenta de manera general lo siguiente:

- Cumpla estrictamente con su horario de trabajo; de ser posible, preséntese en el sitio de servicio al ciudadano (a) de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo y adecuar su presentación personal.

- Permanezca siempre en su puesto de trabajo, para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno(a) de sus compañeros(as) esté atento a remplazarlo (a) durante su ausencia.
- Dedíquese a la atención exclusiva del ciudadano (a); esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención y asienta en señal de comprensión.
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, mantenga contacto visual con el ciudadano (a) mientras le atiende y sonría de vez en cuando. Mantenga la calma aún en situaciones en las que el ciudadano(a) lo pretenda sacar de casillas.
- Si es posible, utilice el nombre del ciudadano (a), antecedido por “señor, señora o señorita”, durante toda la conversación.
- No converse ni por teléfono ni con los compañeros(as) de temas ajenos a la solicitud del ciudadano (a), mientras lo(a) atiende.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano (a) le está manifestando.
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- La atención que se brinde a amigos(as), familiares y conocidos(as) debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos (a), sin distingo alguno.
- No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.
- No lance juicios de valor respecto de la situación del ciudadano(a), ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.

Como parte del canal presencial, El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, el Fondo Nacional del Ahorro y la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, asisten a las ferias de servicio al ciudadano en diferentes ciudades del País, para ofrecer los productos y servicios. Para estos eventos se debe tener en cuenta como mínimo las siguientes consideraciones:

- Dar la Bienvenida a todos los invitados.
- El evento debe contar con los elementos distintivos institucionales: imagen corporativa, el personal con chaleco o prenda institucional autorizada, y entrega de elementos de merchandising.

**Recuerde:**

- El lugar de ubicación de las Entidades dentro de la feria debe de ir acompañado de material publicitario donde se comuniquen los trámites y servicios que ofrece la entidad.

**Importante:**

- Recibir los Ciudadanos de acuerdo con el protocolo de atención presencial.
- Todas las ferias deben contener elementos de publicidad del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el Fondo Nacional del Ahorro y la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico, como; Dummies, banderas, carpas, chaleco para cada participante y/o demás que sean necesario para identificar la participación de las entidades.

Otros lineamientos que hacen parte del protocolo son la apariencia personal de los funcionarios y la apariencia del puestos de trabajo; la cual debe ser sobria, discreta, que permita al ciudadano generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza que permita generar una buena imagen.

### **Presentación Personal:**

- No se deben usar prendas muy ajustadas al cuerpo, ni transparencias, en el caso de las mujeres, abstenerse de usar faldas muy cortas.
- Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y en el caso de usar corbata esta debe ser ajustada al cuello.
- La ropa debe estar limpia y planchada.
- Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como servidores o contratistas de la entidad.
- Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y limpio y las uñas limpias.
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las funcionarias nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- Se debe evitar el uso de aretes, hebillas, diademas y demás accesorios que llamen la atención.
- Los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.

### **Puestos de Trabajo**

- Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
- Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del Ciudadano.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No usar aparatos electrónicos de uso personal.
- No se deben consumir, ni mantener a la vista de los Ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- La papelera de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- Los implementos necesarios para el desarrollo de las actividades propias deben ser revisadas diariamente antes de iniciar labores y contar con el soporte o cargue oportuno. (esfero, hojas, formularios etc.)

### **Atención preferencial**

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

### **Adultos mayores y mujeres embarazadas**

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

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

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Si lo hay, debe seguirse el guion, protocolo y procedimiento definido por la entidad para atender a este grupo poblacional.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

### **Personas en situación de vulnerabilidad**

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

### **Grupos étnicos minoritarios**

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.



- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

### **Personas en condición de discapacidad:**

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?".
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

### **Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual:**

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

### **Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:**

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

### **Atención a personas con discapacidad cognitiva o intelectual**

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

### **Atención a personas con discapacidad mental:**

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.  
Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

### **Atención a personas con sordoceguera:**

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada 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 la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

### **Atención a personas con discapacidad física o motora:**

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.

- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

### **Atención a personas de talla baja:**

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al Ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

### **Atención a personas con discapacidad múltiple:**

- Se considera discapacidad múltiple el conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social.
- El trato a las personas que presentan este tipo de discapacidad se hará, teniendo en cuenta la combinación de los protocolos mencionados previamente.

## **5.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**



- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Saludo: Nombre de la entidad, "buenos días/ tardes, habla con.... (nombre y apellido)...¿con quién tengo el gusto de hablar?"
- ¿en qué le puedo servir?
- Atención al requerimiento: Escuchar atentamente y comprender la expresión de las necesidades de la solicitud o petición.

- En el caso que sea necesario validar la identidad de la persona. Realizar preguntas básicas como:  
*Me confirma su documento de identidad o NIT de la empresa, por favor, Me indica cuál es su dirección, por favor.*  
*"Permítame un instante verifico en el sistema el estado actual. La línea va a permanecer un momento en silencio, no cuelgue por favor"*
- Solución al requerimiento. Brindar la información necesaria y posible. En el caso de no solucionar de fondo el requerimiento indicar los pasos a seguir.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Despedida. Sr (Nombre del Ciudadano) le puedo colaborar en algo más. Gracias por haberse comunicado con (Nombre de la entidad), que tenga un buen (día, tarde, noche), recuerde que le hablo (Nombre de la persona que atendió la llamada).

Tabla 3. Situaciones especiales de atención telefónica

¿CÓMO PEDIRLE AL CIUDADANO QUE ESPERE?	¿CÓMO TRANSFERIR UNA LLAMADA?	¿CÓMO TOMAR UN MENSAJE?
		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pídale autorización a su ciudadano para hacerlo esperar.</li> <li>• Explíquelo porqué debe esperar</li> <li>• Dele un cálculo aproximado de cuánto tiempo debe esperar</li> <li>• Una vez retome la llamada agradézcale por haber esperado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicar por qué se va a transferir la llamada y a quién.</li> <li>• Estar seguro de que alguien contestó la llamada.</li> <li>• Decirle a la persona a quien le transfirere la llamada de que se trata y el nombre de quien está llamando.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antes de preguntarle el nombre a quién llama, responda si la persona solicitada está o no está.</li> <li>• Si la persona no está, en forma positiva explique brevemente su ausencia</li> <li>• Calcule y diga cuánto tiempo tardará en volver</li> <li>• Ofrézcale su servicio.</li> <li>• Si la respuesta es negativa (Si no puede atenderle), pregunte: "¿Desea dejarle un mensaje?"</li> </ul>

**Cuando la persona solicitada se encuentra:****Tabla 4. Situaciones especiales atención telefónica  
(solicitud de hablar con alguien en particular)**

	<p>Si por cualquier circunstancia se va a demorar la posibilidad de hablar con la persona en cuestión, se le comunicará y preguntará si desea esperar, o bien se le pedirá que llame más tarde o se le llamará en cuanto esté disponible.</p>
	<p>Es recomendable utilizar una expresión como por ejemplo, "Lo siento, pero en este momento no puede atenderlo, ¿podría ayudarle en algo?"</p>

**Recuerde**

- Se debe contestar máximo a los tres (3) timbres de la llamada.
- No dejar a la persona esperando demasiado tiempo (40 Segundos es mucho)
- Reduzca al mínimo la cantidad de veces que trasfiere la llamada.
- Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el Ciudadano comprenda el mensaje.
- Se debe ser persuasivo y contundente; para ello es importante hacer énfasis en las palabras claves de la conversación.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrarlos en el formato correspondiente, que permitan ser analizados posteriormente.
- 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.

**Importante**

- Evitar apagar, no contestar o silenciar los teléfonos del servicio. Todas las llamadas se deben contestar.
- Abstenerse de comer durante la atención de la llamada.
- Si las llamadas entrantes son personales para alguno de los servidores, o contratistas del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión de Regulación de Agua potable y Saneamiento Básico, éstos deben recordar que no pueden dejar su puesto de trabajo por más de cinco minutos y no deberán tomar la llamada, hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano que está atendiendo en ese momento.

- Las llamadas particulares y de celular se realizarán en momentos que no interfieran con el horario laboral.
- Si usted sonríe al hablar por teléfono, esto será notado por el ciudadano (a) en tanto que su tono de voz transmitirá amabilidad

### 5.4.1 Centro de llamadas o Call center

#### **Acciones de anticipación**

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

#### **En el contacto inicial**

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano diciendo "Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿Con quién tengo el gusto de hablar?".
- Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de "Señor", "Señora" y preguntar "¿En qué puedo ayudarle?"

#### **En el desarrollo del servicio**

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- Si es preciso, informar al ciudadano qué pasó sigue en el proceso.

#### **Si debe poner la llamada en espera:**

- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedirle su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

### **Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:**

- Explicarle la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

### **En la finalización del servicio**

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

## **5.4.2 Atención telefónica en conmutador y oficinas**

### **Acciones de anticipación**

- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.

### **En el contacto inicial**

Es importante saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo ayudar?”

### **En el desarrollo del servicio**

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va

a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.

- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

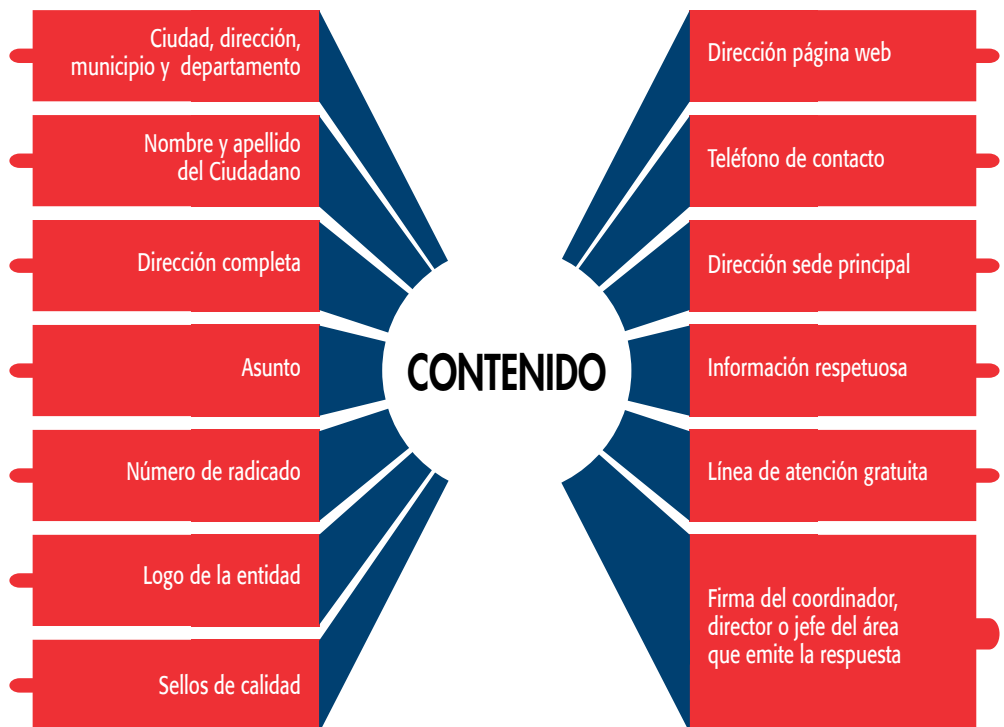
**En la finalización del servicio**

- Despedirse amablemente.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

**5.5. PROTOCOLO CANAL ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA**

A continuación se relaciona el contenido que se deberá suministrar al Ciudadano como mínimo en un documento impreso:

**Tabla 5. Contenido mínimo documentos impresos**





### 5.5.1 Correspondencia Externa

- Contemplar los contenidos mínimos establecidos en la tabla de canales impresos.
- Cuando la comunicación corresponda a la respuesta de una petición queja o reclamo, se deberá dar respuesta completa al requerimiento cumpliendo lo establecido la ley 1755 de 2015 para efectos del tiempo de respuesta, y el decreto 1166 de 2016 que regula los derechos de petición verbales. Cuando la solicitud física no sea competencia de la Entidad, se deberá informar al peticionario sobre el traslado a la entidad competente.
- Si no es posible enviar la respuesta al solicitante por motivos como: no adjunta dirección, dirección ilegible, etc. Se debe hacer una notificación por aviso según lo establecido en los procedimientos de la Entidad la ley 1755 de 2005

#### **Recuerde:**

- Utilizar el tipo de fuente establecido por la Entidad de acuerdo al manual de imagen institucional.
- Utilizar un lenguaje claro en las comunicaciones dirigidas a los ciudadanos
- No escribir párrafos muy extensos, con el fin de facilitar la lectura del documento

#### **Atención por correo certificado**

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de las comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencia también hacen parte de este canal.

#### **Acciones de anticipación:**

- Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando en forma adecuada.
- Tener en mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

#### **En el contacto inicial:**

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: "Buenos días/ Buenas tardes, ¿en qué le puedo servir?".
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Sr", "Sra."

#### **En el desarrollo del servicio:**

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.

- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

#### **En la finalización del servicio:**

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

#### **Buzones de sugerencias**

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

### **5.5.2 Radicación de correspondencia**

#### **Acciones de anticipación**

- Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada o según el mecanismo ordenado de atención que establezca la Entidad.

#### **En el contacto inicial**

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: "Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?".
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Sr.", "Sra."

#### **En el desarrollo del servicio**

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.

- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

### **En la finalización del servicio**

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

## **5.6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL**

### **Atención portal web**

Se debe tener en cuenta los criterios y guía de las características especiales para la publicación en la Web según lo indique la política de comunicaciones.

De igual manera se hace necesario tener en cuenta algunas referencias para un fácil acceso y una fluida comunicación con el ciudadano de la Entidad, las cuales se relacionan a continuación:

- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados
- Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
- Presentar información de manera ágil e interactiva.
- No duplicar información corporativa.
- Contar con una opción en la que el ciudadano pueda colocar sus quejas, reclamos o sugerencias.

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.

### **Chat institucional**

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.
- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.

- Saludar a quien está conectado al chat virtual: Muy buenos días/tardes/noches, Bienvenido al chat virtual del (nombre de la entidad). Mi nombre es. En que le puedo colaborar?
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: "¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?" "¿Me puede facilitar algún dato adicional?"
- Solicitar permanecer un momento en línea mientras es consultado la solicitud o información.
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.
- Intervenga y de soluciones al Ciudadano de una manera sencilla.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Termine sus comunicaciones con frases como "Hasta pronto", "Gracias por su tiempo", "Tenga usted un buen día".

### **Recuerde:**

- No utilizar siglas ni abreviaturas.
- Hablar con el Ciudadano de "Usted" como forma de respeto y cordialidad. No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: "Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique".
- Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.
- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (No muy densa, dividir en bloques). Lenguaje directo, sencillo. Seguir las normas de redacción aceptadas por la academia de la lengua es la mejor práctica.
- Revisar las preguntas frecuentes, tener documento con las respuestas establecidas. En caso de no tener respuesta a la pregunta formulada por el Ciudadano se piden datos como correo electrónico, número telefónico, número de cédula e informar que debido a la complejidad de la información requerida esta será tomada como una solicitud formal. La solicitud se radicara y será enviada al área competente de dar respuesta, la cual deberá enviar la misma vía correo electrónico.
- No se podrá brindar información catalogada como confidencial por la Entidad, se solicitará que se acerque a un punto de atención.
- Se responderán dudas e inquietudes en tiempo real y se podrá orientar al Ciudadano al momento de navegar dentro del portal o realizar algún tipo de transacción vía internet. Si, en cualquier momento, accidentalmente envía un mensaje con un error, envíe un mensaje que enfatice, entre estrellas, la corrección que quiere señalar.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.

### **Atención a través de Correo Electrónico**

Tener en cuenta la ley estatutaria 1581 DE 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder
- El contenido mínimo deseado para este tipo de comunicación está contemplado en la tabla de Canales Impresos.
- Saludar, encabezado, contenido y despedirse al final.
- Es importante el uso de palabras correctas, que no se presten para confusión, no cometer faltas de ortografía ni de gramática.
- Antes de enviar un mensaje, verifique que este escrito con claridad. y que se trata de comunicación escrita, y como tal queda registro de ella.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- Utilizar siempre el campo "asunto": el destinatario puede decidir si leer o no un mensaje basándose solo en el encabezamiento.
- Enviar los mensajes en texto plano, no utilizar estilos ni adornos innecesarios, sin colores, tamaños, negritas, etc.
- No escribir en mayúscula sostenida. Escribir en mayúsculas en Internet equivale a gritar, se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para \*enfatar\* y subrayar.
- Escribir por párrafos para que el mensaje quede mejor estructurado, y sepáralos con líneas en blanco, para no cansar con su lectura.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Por el mismo motivo, cuando se envíen copias de un correo a varias personas, colocar la lista de direcciones a enviar en el campo CCO (cuentas de correo ocultas). De esa forma evitara dar a conocer las direcciones de terceras personas.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que "yo sí contesté", lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con..."

- Escribir siempre en un tono impersonal.
- No reenviar mensajes en cadena, falsas alarmas de virus, etc.
- Evitar el envío de archivos adjuntos demasiado pesados. Enviarlos solo cuando sea necesarios y advertir sobre su contenido al remitente en el cuerpo del mensaje, estos archivos adjuntos deben ser enviados en formatos inmodificables como PDF, MPEG, etc.
- En el cuerpo del correo deben estar presente los logos de la entidad y la firma del funcionario que envía el mensaje aprobados por las políticas de comunicaciones.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.
- Si el protocolo de su entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.

De manera general se debe tener en cuenta el anexo 2 de la Resolución 3564 de 2015, en el cual se dan los "Lineamientos sobre el formulario Electrónico para la Recepción de Solicitudes de Información Pública", y en el cual determina que los Campos Mínimos del Formulario, deben ser los siguientes:

## 5.7. PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS (AS) INCONFORMES

Los ciudadanos inconformes deben ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que tienda a satisfacer sus necesidades.

En este sentido, cuando usted deba tratar con un Ciudadano inconforme, proceda como primera medida a identificar su estado, con el fin de establecer a partir de allí el manejo que se le debe dar:

### **Estado anímico del ciudadano(a) y tratamiento:**

- Inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia. La entiende pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.
- Cuando se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido, mantenga siempre una actitud amable.
- Cuando termine, dígame que "entiende su situación", pero que ésta no es responsabilidad del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio o del Fondo Nacional del Ahorro o de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, o que siéndolo no hay otra posibilidad de actuación.

Si el ciudadano(a) persiste en su malestar, deberá escalarse el problema a dependencia de mayor jerarquía para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el ciudadano(a).

Inconforme con la información suministrada por falta de entendimiento. Se aprecia confundido con lo que se le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación.

La persona que lo atiende, deberá pedirle, en tono calmado y comprensivo, al Ciudadano, que permanezca en silencio por un momento, y le hará un recuento de la conversación,

resumirá claramente la inquietud presentada y acto seguido reiterará lentamente la respuesta. En el evento de ser posible, usará lápiz y papel para ir ilustrando al ciudadano(a) hacia la respuesta.

Inconforme con la información suministrada y se muestra triste, frustrado o desilusionado.

Siempre tenga en cuenta, lo siguiente:

- Nunca le pida al ciudadano(a) que se calme.
- Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal.
- Póngase en los zapatos del ciudadano(a), por un momento deténgase a pensar ¿Qué necesita este Ciudadano? cómo le puedo satisfacer esa necesidad?
- En la solución al inconveniente NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir.

Si usted mantiene una posición serena podrá controlar la situación y calmar al Ciudadano.





## 6. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Bajo los lineamientos de la 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, toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución

Conforme con la normatividad que rige la materia, toda solicitud de cualquier persona se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo, y acorde al artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico darán cumplimiento a lo estipulado por la ley, para atender de forma cierta, suficiente, clara, oportuna y con solución de fondo los derechos de petición.

### 6.1. TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN PQRS

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y la 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 y en la reglamentación interna que se ha expedido o llegare a expedir el Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Cuando un servidor público recibe una petición, está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver de forma cierta, suficiente, clara, oportuna y con solución de fondo la solicitud. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución

La recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) de los ciudadanos(as), será por cualquier canal de los que dispone el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, y deberá radicarse y se clasificará de acuerdo con los procesos que estén siendo afectados, para luego dirigirlas a los responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas en los términos legales.

Los elementos mínimos que deben contener las peticiones son:

- nombre completo
- número de identificación,
- dirección de contacto
- teléfono
- objeto de la petición.
- razones en las que fundamenta su petición.
- relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- firma del peticionario cuando fuere el caso.
- cuando la petición sea presentada a nombre de una persona jurídica, se deberá acreditar con el correspondiente certificado de existencia y representación expedido por la Cámara de Comercio, de conformidad con las disposiciones legales vigentes, Expedido con una antelación no superior a tres (3) meses.

Si se presenta la petición de forma incompleta, Los servidores públicos y oficiales del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico no podrán negarse a recibir solicitudes incompletas si el ciudadano insiste en su radicación, sin embargo con posterioridad se solicitara dentro de un periodo máximo de 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación y 5 días hábiles para los casos de ley habeas data, la información o documentación faltante. Por lo que dispondrá entonces de un tiempo máximo de dos meses para completar lo requerido. Esta solicitud de información adicional sólo podrá hacerse una vez.

## **6.2. PLAZO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS**

El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, atenderán las peticiones en los siguientes términos:

- Quejas y reclamos: Quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de ser recibida y radicada.
- Las quejas y reclamos recibidos por medio del Defensor del Consumidor Financiero ocho (8) días hábiles.
- Las quejas y reclamos que provengan de un operador (CIFIN/DATACREDITO) de información deben atenderse en diez (10) días hábiles.

- Solicitud de información: Se cuenta con diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de ser recibida y radicada. En caso de que no se conteste dentro de estos términos, se deberá en un término adicional de máximo tres (3) días brindar la información solicitada.
- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- Las Peticiones de Personas Desplazadas, tendrán atención especial y preferente las peticiones elevadas por personas en situación de desplazamiento y deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación.
- Las Peticiones entre autoridades se deberá resolver en un término no mayor a diez (10) días hábiles.
- Las solicitudes de información de los Congresista deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.
- Las Consultas de información general deberán tramitarse dentro de los Treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha de ser recibida y radicada.

Si no se tiene solución de fondo a una petición se debe dar respuesta antes del vencimiento del término informando que se encuentra en trámite y debe dar una fecha al consumidor financiero en la cual se le dará respuesta con solución de fondo. Dicho término adicional no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto, y para los casos de tratamiento de datos no podrá exceder de (8) días hábiles.

- Se dará atención prioritaria a las peticiones cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.
- Las solicitudes que directamente presenten los niños, las niñas y adolescentes respecto de asuntos relacionados con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial tendrán prelación en el turno de atención sobre cualquier otra. Así mismo, las peticiones que formulen los infantes, las mujeres gestantes, personas con algún tipo de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública tendrán atención preferencial.

Cuando no sea posible atender la solicitud dentro del plazo, deberá informarse al ciudadano de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

### 6.3. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN

Conforme lo establecido por la 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, los ciudadanos podrán requerir, entre otros, los siguientes servicios:

- ▶ Reconocimiento de un derecho,
- ▶ Solicitud de resolver una situación jurídica,
- ▶ Solicitud de prestar un servicio,
- ▶ Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos,
- ▶ Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

No se reconocerá como peticiones aquellas comunicaciones de contenido irrespetuoso conforme lo señala el artículo 23 de la constitución política de Colombia, solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Cuando no sea competente el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, Fondo Nacional del Ahorro y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, para atender la petición, dará traslado a la entidad competente en un término máximo de cinco (5) días hábiles y se le comunicará.

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la solicitud sea nuevamente presentada.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no atienda el requerimiento de completar su escrito o solicitud verbal dentro del plazo legal, que de conformidad con las normas legales es de 1 mes, salvo que antes de vencerse el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Cuando un ciudadano solicite copia de un documento sometido a reserva, y no obstante la negativa, se insista en la misma, se deberá agotar el trámite de insistencia previsto en la Ley, ante el Tribunal Contencioso Administrativo, para que allí se adopte la decisión que en derecho corresponda.

Cuando se presenten varias peticiones de un mismo interesado que versen sobre el mismo tema y está ya hubiesen sido resueltas y contestadas se podrá remitir la respuesta ya dada.

#### 6.4. DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN

**Tabla 6. Derechos de los ciudadanos**



Los servidores públicos están obligados a observar los plazos legales y las formalidades establecidas en la Ley frente al trámite del derecho de petición, en tanto que su inobservancia, se constituirá en falta gravísima y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.



...the most visible sign of such a surge in interest rates, for example, is a rise in the price of a bond. This is because the price of a bond is inversely related to its yield rate. As the yield rate rises, the price of the bond falls. Conversely, as the yield rate falls, the price of the bond rises. This relationship is known as the inverse relationship between bond prices and yields.

...the most visible sign of such a surge in interest rates, for example, is a rise in the price of a bond. This is because the price of a bond is inversely related to its yield rate. As the yield rate rises, the price of the bond falls. Conversely, as the yield rate falls, the price of the bond rises. This relationship is known as the inverse relationship between bond prices and yields.

...the most visible sign of such a surge in interest rates, for example, is a rise in the price of a bond. This is because the price of a bond is inversely related to its yield rate. As the yield rate rises, the price of the bond falls. Conversely, as the yield rate falls, the price of the bond rises. This relationship is known as the inverse relationship between bond prices and yields.

## 7. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano ya sea por atención personalizada, telefónica o virtual, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del Ciudadano con el trámite y solución dada al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.

Esta retroalimentación final permite identificar no sólo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro. Esta medición, permitirá prestar un servicio de calidad al ciudadano en tanto que sólo a través de esta es posible lograr el mejoramiento continuo.

Crear que la atención al ciudadano se limita solamente a dar una respuesta sin importar la satisfacción, no permite avanzar hacia el camino del servicio con calidad y excelencia. Satisfacción entendida como la posibilidad de que el ciudadano quede a gusto con la respuesta, sin que necesariamente ésta sea favorable a sus intereses.

### 7.1. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad. En esta medida al ciudadano se le preguntará:

- ▶ Por la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- ▶ Por la calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- ▶ Por la amabilidad y buen trato recibido.
- ▶ Por la claridad en el alcance de las funciones de la Entidad.
- ▶ Por los aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano.
- ▶ El ciudadano(a) satisfecho es un multiplicador de experiencias positivas, beneficiando la buena imagen del Sector Vivienda, Agua y Saneamiento Básico incrementando la credibilidad institucional.







## 8. GLOSARIO

**ARTICULACIÓN:** Es la capacidad de movilizar y aunar esfuerzos para lograr un servicio de nivel al ciudadano. Consiste en alinear fuerzas, recursos, talentos y propósitos para el logro de objetivos de servicio.

**CADENA DE SERVICIO:** Es el Ciclo Interno del Servicio. Se constituye en el proceso que permite la entrega de un producto o servicio a un ciudadano.

**CANAL DE ATENCIÓN:** Es un espacio, escenario o medio, a través del cual se presta un servicio al ciudadano y por lo tanto, debe brindar información, interacción e integración; debe tener un propósito y generar una impresión e imagen.

**CICLO DEL SERVICIO:** Se inicia en el momento en que un ciudadano tiene un contacto esperando un servicio o producto de la Institución y finaliza cuando el ciudadano considera que terminó de recibir el servicio que buscaba. Este puede volver a iniciar y encierra un sinnúmero de momentos de verdad.

**CIUDADANO:** Persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir. Cliente: "La palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la «persona que depende de», es decir, los clientes son aquellos ciudadanos o entidades que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que la entidad puede satisfacer"\*

**CONTACT CENTER:** Centro de Atención que genera y recibe llamadas de requerimientos, solicitudes, reclamaciones de los ciudadanos de una empresa, con la integración de medios de contacto como Web + fax + teléfono + chat.

**DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**NIVELES DE ATENCIÓN:** Para brindar un adecuado servicio al ciudadano, es conveniente establecer cuatro niveles primordiales, que se encarguen de prestar dicho servicio de acuerdo a sus funciones. Estos niveles son:

- **Atención Básica:** Gestiona los requerimientos del ciudadano según procedimientos y atribuciones de la entidad para resolver sus inquietudes y atender sus necesidades.
- **Atención Especializada:** Resuelve las inquietudes y requerimientos especializados del ciudadano de acuerdo con las atribuciones de la entidad, procedimientos y competencias del cargo.
- **Atención De Orientación:** Identifica las necesidades del ciudadano para darle orientación sobre su requerimiento de manera correcta, precisa y oportuna.

**COORDINACIÓN:** Dirige las operaciones del área de servicio al ciudadano de acuerdo con el plan estratégico de la entidad, las necesidades de los ciudadanos y procedimientos

establecidos para garantizar los deberes y derechos de los ciudadanos con base en las atribuciones de la entidad.

**PETICIÓN:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN:** Es una guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso de con los ciudadanos para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico.

**QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**SERVICIO AL CIUDADANO:** Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un ciudadano con independencia que se trate de políticas de servicio al usuario, empresariales, del sector salud, educación o del sector público en general.

Teniendo en cuenta lo anterior, la atención al ciudadano debe propender porque quien acuda a esta entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

El PNSC define que el servicio al ciudadano se basa en Ofrecer y entregar a los ciudadanos - ciudadanos naturales y jurídicos (públicos, mixtos y privados) trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y memorabilidad positiva.

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Es el requerimiento que hace el ciudadano(a) a una o varias Entidades, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de cada Entidad.

**SOLICITUD POBLACIÓN VULNERABLE:** Es el requerimiento que hace el ciudadano(a) que se encuentre en condición especial de vulnerabilidad (desplazamiento forzado o víctima de violencia).

**SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

## 9. BIBLIOGRAFIA

- ▶ Protocolos de Servicio al Ciudadano, Departamento Nacional de Planeación. 2013.
- ▶ Decreto 019 de 2012
- ▶ Ley 1437 de 2011
- ▶ Ley 962 de 2005
- ▶ Ley 1474 de 2011
- ▶ Cartilla "Si es posible quejarse adecuadamente". Veeduría Distrital. 2010.
- ▶ Cartilla "como tratar adecuadamente al Ciudadano(a)". 2010.
- ▶ Manual de Respeto al Ciudadano. IDU. 2008
- ▶ Cartilla de Trámites y Servicios. Secretaría Distrital de Movilidad. 2008.
- ▶ Manual de Atención al Ciudadano. Alcaldía Mayor de Bogotá. Secretaría General. Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. 2009.
- ▶ Planeación Nacional. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Herramientas. 2010.
- ▶ Jurisprudencia Constitucional sobre el Derecho de Petición.
- ▶ [www.xm.com.co/Politic%20Empresariales](http://www.xm.com.co/Politic%20Empresariales); [www.emprendedorsublime.com/marketing\\_satisfacer\\_necesidades](http://www.emprendedorsublime.com/marketing_satisfacer_necesidades).
- ▶ Manual de Atención al Ciudadano, Comisión Nacional del Servicio Civil. 2012

# PROTOCOLO

---

PARA LA ATENCIÓN Y  
SERVICIO AL **CIUDADANO**  
DEL SECTOR VIVIENDA, AGUA  
Y SANEAMIENTO BÁSICO

---

