

Manual de Atención al Ciudadano

Oficina Asesora de Planeación

Atención al Ciudadano



IDU
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO,
VIVIENDA Y GESTIÓN TERRITORIAL DE BOGOTÁ



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Proceso de Atención al Ciudadano y Comunicaciones

ENERO DE 2026





Introducción y Justificación

El presente manual constituye el pilar fundamental para que la ciudadanía conozca y acceda de forma ágil a los canales de atención, comunicación e interacción del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI. Su propósito es garantizar un servicio oportuno, eficiente y con altos estándares de calidad, dando cumplimiento al fin esencial del Estado de servir a la comunidad (Art. 2 de la Constitución Política).

Este documento se alinea con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) para fortalecer la transparencia y la confianza pública. Su objetivo central es estandarizar los protocolos de servicio, permitiendo una interacción cercana que identifique y resuelva con precisión las necesidades de los habitantes del municipio.

El manual orienta de forma clara la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). Para ello, integra el marco jurídico vigente —especialmente la Ley Estatutaria 1755 de 2015— y las recomendaciones técnicas que permiten al IDUVI actuar bajo los principios de celeridad, economía y transparencia.

Como servidores públicos, entendemos que el Derecho Fundamental de Petición no es solo un procedimiento administrativo, sino el vínculo esencial para que la ciudadanía materialice sus derechos. Por ello, este manual busca unificar la prestación de servicios, asegurando que cada interacción se realice con la más alta calidad y calidez humana.

Para el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI, el ciudadano es el eje central de la gestión. Es prioritario actuar de forma coordinada y coherente para proyectar una institución sólida, donde cada respuesta refleje nuestro compromiso con el desarrollo territorial de Chía. A través de este instrumento, no solo definimos responsabilidades internas, sino que empoderamos al ciudadano informándole sobre sus derechos, deberes y los medios disponibles para su atención.

El Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía (IDUVI) presenta este Manual como guía que establece protocolos y estándares para garantizar una interacción eficiente y transparente con la comunidad, asegurando que cada servicio se preste con calidad, calidez humana, y que los ciudadanos conozcan sus derechos y los canales para gestionar sus solicitudes.

Finalmente, este manual se define como un instrumento técnico de uso permanente y dinámico. Su diseño permite la adopción de ideas innovadoras y herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a la información y mejoren continuamente la experiencia del ciudadano, reafirmando nuestro deber de promover la prosperidad general y el bienestar común.





Marco Estratégico

El marco estratégico del IDUVI define la filosofía y la dirección que guían todas nuestras actuaciones, poniendo siempre al ciudadano en el centro de nuestra labor.

Objetivos y Alcance

Objetivo General

Establecer los lineamientos y protocolos institucionales que regulan la prestación del servicio en los diferentes canales de atención del IDUVI, con el fin de asegurar una atención de calidad, oportuna, incluyente y pertinente, que responda a las necesidades y expectativas de los ciudadanos y garantice el ejercicio de sus derechos.

Objetivos específicos

Estandarizar los protocolos de atención en todos los canales de la entidad.

Informar a los ciudadanos sobre sus derechos y deberes en su relación con el Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial De Chía – IDUVI.

Definir los procedimientos y plazos para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).

Promover una cultura de servicio al ciudadano basada en los principios de respeto, equidad, transparencia y calidad.

Dar cumplimiento al marco normativo nacional relacionado con el servicio al ciudadano y el derecho de petición.

Alcance

Este manual aplica a todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores del Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial De Chía – IDUVI que, de manera directa o indirecta, participan en el ciclo de atención y servicio al ciudadano. De la misma manera sirve como documento de consulta para toda la ciudadanía que interactúa con la entidad.





Glosario de Términos

A

- **Accesibilidad Universal:** Condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible.
- **Acción de Tutela:** Mecanismo constitucional que tiene toda persona para reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.
- **Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS):** Compromiso documentado entre un proveedor de servicios y sus clientes que define los estándares de calidad, disponibilidad y responsabilidades, especialmente en términos de tiempos de respuesta.
- **Anfitrión:** Servidor público o colaborador encargado de recibir, orientar y acompañar al ciudadano en las instalaciones de la entidad, facilitando su acceso a los diferentes niveles de atención.

C

- **Canal de Atención:** Medio físico o tecnológico a través del cual el IDUVI interactúa con la ciudadanía para ofrecer información, realizar trámites o recibir solicitudes (ej. presencial, telefónico, virtual).
- **Caracterización de Ciudadanos:** Proceso de investigación y análisis para identificar las características, necesidades, intereses y preferencias de los grupos de valor de la entidad, con el fin de adecuar la oferta institucional.
- **Carta de Trato Digno:** Documento donde la entidad pública comunica a los ciudadanos sus derechos y los compromisos de la institución para garantizar una atención respetuosa, eficiente y de calidad.
- **CONPES:** Consejo Nacional de Política Económica y Social. Es la máxima autoridad nacional de planeación en Colombia y asesora al Gobierno en todos los aspectos relacionados con el desarrollo económico y social del país.

D

- **Derecho de Petición:** Derecho fundamental (Art. 23 Constitución Política) que permite a las personas presentar solicitudes respetuosas a las autoridades y obtener una respuesta pronta, completa y de fondo.
- **Denuncia:** Puesta en conocimiento de una autoridad competente de un hecho presuntamente irregular, ilegal o constitutivo de un acto de corrupción.

E

- **Enfoque Diferencial:** Reconocimiento de las poblaciones que, por sus características particulares (edad, género, orientación sexual, discapacidad, etnia), requieren una atención especializada para garantizar la igualdad real y efectiva.
- **Estado Abierto:** Modelo de gobernanza basado en los pilares de transparencia, participación





ciudadana, colaboración y rendición de cuentas, donde el ciudadano es un aliado de la administración.

G

- **Gestión Estratégica del Talento Humano (GETH):** Conjunto de prácticas y políticas orientadas a contar con personal idóneo, comprometido y transparente que contribuya al cumplimiento de la misión institucional.
- **Grupo de Valor:** Personas naturales o jurídicas a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad, y que se ven afectados o interesados por su gestión.

L

- **Lenguaje Claro:** Estilo de comunicación simple y eficiente que ayuda a las personas a encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y usar esa información. Evita tecnicismos y estructuras complejas.

M

- **MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión):** Marco de referencia para que las entidades públicas colombianas dirijan, planeen, ejecuten y controlen su gestión, con el fin de generar resultados que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.

O

- **ORFEO:** Sistema de gestión documental y de archivos de código abierto, utilizado para la radicación, trámite y control de documentos y PQRSDF, garantizando su trazabilidad.
- **Otros Procedimientos Administrativos (OPA):** Conjunto de pasos que el ciudadano debe seguir para acceder a bienes o servicios que la entidad ofrece de manera potestativa (no obligatorios por ley, pero sí por oferta institucional).

P

- **PACO (Punto de Atención al Ciudadano y Orientación):** Espacio físico centralizado donde se brinda información inicial y se radican solicitudes de manera presencial.
- **PQRSDF:** Sigla que resume las diferentes modalidades del derecho de petición: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

R

- **Racionalización de Trámites:** Estrategia orientada a simplificar, estandarizar, eliminar o automatizar trámites administrativos para facilitar la vida de los ciudadanos y reducir costos de transacción.
- **Rendición de Cuentas:** Obligación de las autoridades de informar, explicar y dar a conocer los resultados de su gestión a la ciudadanía, sometiéndose a la evaluación de la misma.





S

- **SUIT (Sistema Único de Información de Trámites):** Fuente única y válida de información de los trámites y otros procedimientos administrativos que las entidades del Estado ofrecen a la ciudadanía.

T

- **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado que deben efectuar los ciudadanos ante una autoridad para adquirir un derecho o cumplir con una obligación.
- **Trazabilidad:** Capacidad de seguir el rastro de un documento o solicitud a través de todas las etapas de su procesamiento, desde su radicación hasta su respuesta final.

V

- **Ventanilla Hacia Adentro:** Área de intervención que se ocupa de mejorar los procesos internos, el talento humano y la tecnología de la entidad para fortalecer su capacidad de servicio.
- **Ventanilla Hacia Afuera:** Área de intervención que se ocupa de la interacción directa con el ciudadano, la accesibilidad de los canales y la entrega efectiva de servicios.

Principios Orientadores

La atención en el Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial De Chía – IDUVI se rige por los siguientes principios, que guían el comportamiento de nuestros colaboradores y la relación con la comunidad.

- **Servicio al Ciudadano.** El ciudadano es el centro y la razón de ser de toda actuación administrativa. Nuestra misión es servir a la comunidad con diligencia y compromiso.
- **Respeto.** Reconocemos y valoramos la dignidad de cada persona. Garantizamos una comunicación y un trato respetuoso en todas nuestras interacciones.
- **Equidad.** Brindamos un trato justo y sin discriminación, proporcionando a toda la comunidad las mismas oportunidades de acceso a nuestros servicios, con un enfoque inclusivo.
- **Participación.** Fomentamos y garantizamos los medios para que la ciudadanía pueda participar activamente en las decisiones que le afectan, como fin esencial del Estado.
- **Transparencia.** Actuamos de cara a la ciudadanía. Toda nuestra información y procedimientos son de carácter público, garantizando el acceso a la información para cualquier persona interesada.
- **Innovación.** Buscamos la mejora continua de nuestros procesos y canales de atención, aprovechando las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para facilitar la interacción con la ciudadanía.
- **Oportunidad.** Respondemos a las solicitudes y necesidades de los ciudadanos dentro de los plazos estipulados por la ley, de manera ágil y eficiente.
- **Calidad.** Nos esforzamos por prestar servicios que no solo cumplan con los requisitos legales, sino que también satisfagan y superen las necesidades y expectativas de los ciudadanos.





Enfoque de Gestión (MIPG)

Siguiendo el CONPES 3785 de 2013, el Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI adopta dos áreas de intervención:

Ventanilla hacia adentro. (Fortalecimiento Institucional)

Optimización de procesos internos, delegación de funciones en alta dirección y mejora de la comunicación interna para reducir errores.

- Caracterización de Grupos de Valor, como eje para la planeación y diseño de servicios.
- Gestión Estratégica del Talento Humano (GETH), enfoque en competencias comportamentales, capacitación en habilidades blandas y esquemas de incentivos.
- Integridad Pública, alineación de los valores del servicio público con la gestión diaria.
- Accesibilidad Física, cumplimiento de la norma NTC 6047 para eliminar barreras en los puntos de atención.

Ventanilla hacia afuera. (Relacionamiento con el Ciudadano)

Disponibilidad de canales de atención, plataformas tecnológicas seguras y cumplimiento de promesas de servicio, con lineamientos bajo el enfoque de Estado Abierto:

- Lenguaje Claro, estrategia transversal para garantizar que la información sea comprensible para todos.
- Simplificación de Trámites, uso del sistema SUIT y reducción de costos de transacción.
- Accesibilidad Virtual, cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020 para canales digitales inclusivos.
- Participación y Rendición de Cuentas en cuanto al uso de las PQRSDF como insumo para la mejora continua y el diálogo ciudadano.





Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) - Punto de Atención PACO

El Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI opera bajo un acuerdo específico con la Secretaría General de la Alcaldía de Chía para el Punto de Atención al Ciudadano y Orientación (PACO) ubicado en el Centro Administrativo Municipal (CAM).

De conformidad con lo señalado en la Resolución 2334 del 14 de julio de 2021 modificada por la Resolución 1216 el 24 de marzo de 2023 de la DCAC, los horarios de atención a la ciudadanía en el PACO – Centro Administrativo Municipal - CAM son los siguientes:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua.

Este horario de prestación del servicio se enmarcará en la franja horaria anteriormente establecidas, salvo las excepciones particulares que deben ser justificadas, sustentadas y consensuadas entre las partes e informadas previamente a los ciudadanos. El servidor público o colaborador designado estará disponible en el cubículo asignado cumpliendo el horario establecido en la Resolución 2334 del 14 de julio de 2021 y modificada por la Resolución 1216 el 24 de marzo de 2023.

Condiciones Para la Prestación del Servicio **Canal Presencial**

El Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI se compromete a ofertar los trámites, Otros Procedimientos Administrativos –OPA, Consultas de Acceso a la Información Pública - CAIP y otros servicios; en los siguientes puntos de atención:

<i>Punto de Atención</i>	<i>Nº de espacios Asignados</i>	<i>Identificación de espacios asignados</i>	<i>Dirección del punto de atención</i>
<i>PACO – Centro Administrativo Municipal – CAM</i>	3 módulos	30, 31 y 32	CAM

Talento Humano

El Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI dispondrá del talento humano requerido para la prestación de los trámites, Otros Procedimientos Administrativos –OPA, Consultas de Acceso a la Información Pública - CAIP y otros servicios; así:

Puntos de Atención

<i>Nombre del punto</i>	<i>No. de personas necesarias para la atención de la ciudadanía</i>	<i>No. de personas necesarias para la atención de la ciudadanía en momentos de contingencia</i>
<i>PACO – Centro Administrativo Municipal – CAM</i>	1 persona fija en el primer nivel de servicio e indefinido en el segundo nivel de servicio	1 persona





Tiempos de Atención Durante la Prestación del Servicio

El Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI el 100% de la atención de los turnos generados en cada uno de los niveles de servicio del PACO – Centro Administrativo Municipal - CAM.

<i>Nivel</i>	<i>Descripción</i>
Nivel de atención UNO	Este nivel corresponde a los trámites de radicación o atención básica que pueden ser atendidos por los colaboradores en las ventanillas de atención ubicados en el nivel uno. En este nivel de atención no se requiere atención técnica específica.
Nivel de atención DOS	Este nivel de atención se da cuando el ciudadano requiere ser atendido por una persona de un mayor conocimiento técnico que pueda resolver su trámite y/o necesidad, que será atendido directamente en los cubículos designados en el PACO o en las oficinas del IDUVI y para ello se contará con un anfitrión para el acompañamiento requerido.
Nivel de atención TRES	En este nivel el anfitrión orientará al ciudadano para ser atendido de acuerdo a sus necesidades por los directivos y/o despacho del señor alcalde, utilizando su pase de entrada biométrico y/o carné institucional, medio que permitirá el acceso al nivel 3, acompañando al ciudadano hasta su destino, previo agendamiento.

Igualmente, se compromete a prestar sus servicios presenciales en el tiempo acordado en la siguiente tabla:

Subgerencia Administrativa

<i>Categoría</i>	<i>Nombre del Servicio</i>	<i>Nivel de Servicio (1, 2 o N/A)</i>	<i>Tiempo Promedio de Espera (en minutos)</i>	<i>Tiempo Promedio de Atención (en minutos)</i>
Administrativos	Solicitud de préstamo bienes fiscales y espacio público	1 y 2	3-10	20
	Solicitud de mantenimiento de espacio público y bienes fiscales a cargo del IDUVI	1 y 2	3-10	20
	Solicitud de Cancelación acuerdos de pago Cesiones Tipo A	2	3-10	30





Subgerencia de Desarrollo

Categoría	Nombre del Servicio	Nivel de Servicio (1, 2 o N/A)	Tiempo Promedio de Espera (en minutos)	Tiempo Promedio de Atención (en minutos)
Vivienda	Solicitud de subsidio familiar en la modalidad de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio	1 y 2	3-10	30
	Solicitud para el Diseño y elaboración de planos (Asentamiento - Levantamiento Topográfico) Asentamientos Humanos	1y2	3-10	30
	Solicitud de subsidio para la adquisición de vivienda VIS o VIP	2	3-10	30
Desarrollo Urbano	Solicitud de Certificado de espacio público - servidumbres pública o privada.	1	3-10	10
	Solicitud de Concertación y liquidación de Obligaciones Urbanísticas Cesiones Tipo A	2 y 3	3-10	40
	Solicitud de Certificación de Paz y Salvo Obligaciones Urbanísticas Cesiones Tipo A	1	3-10	10





Gestión de PQRSDF (Marco Legal Ley 1755 de 2015)

El derecho fundamental de petición, consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, constituye el pilar fundamental del sistema de PQRSDF. Este derecho garantiza a toda persona la facultad de presentar peticiones respetuosas ante autoridades públicas y obtener una respuesta pronta, clara y de fondo. La Ley 1755 de 2015 regula integralmente este derecho, estableciendo un régimen claro de plazos, procedimientos y responsabilidades para la Administración Pública. Esta norma modificó el Título II de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA), elevando los estándares de eficiencia, transparencia y servicio al ciudadano.

Naturaleza Jurídica

- **Carácter Fundamental:** El derecho de petición es instrumental para la materialización de otros derechos y la participación ciudadana.
- **Obligatoriedad de Respuesta:** Las entidades públicas están obligadas a dar respuesta de fondo, no meramente formal.
- **Responsabilidad Disciplinaria:** El incumplimiento de plazos constituye falta disciplinaria (Art. 31 Ley 1755/2015).

Marco Normativo Principal

NORMATIVA	OBJETO	RELACIÓN CON PQRSDF
Constitución Política (Art. 23)	Derecho Fundamental de Petición	Base constitucional del sistema
Ley 1755 de 2015	Regulación del Derecho de Petición	Establece plazos, modalidades y procedimientos
Ley 1437 de 2011 (CPACA)	Procedimiento Administrativo	Regula recursos y acciones contencioso-administrativas
Ley 1712 de 2014	Transparencia y Acceso a la Información	Complementa acceso a información pública
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción	Vincula denuncias como mecanismo de control
Decreto 2609 de 2012	Gestión Documental	Lineamientos para archivo y trazabilidad





Tipificación de PQRSDF (Clasificación y Plazos Legales)

MODALIDAD	TIPO JURÍDICO	DESCRIPCIÓN	PLAZO MÁXIMO	BASE LEGAL
PETICIÓN (P) - Consulta	Petición Concepto	de Solicitud de interpretación técnica o normativa	30 días hábiles	Art. 14 núm. 3 Ley 1755
PETICIÓN (P) - General	Petición Interés	de Solicitud de actuación administrativa o reconocimiento de derechos	15 días hábiles	Art. 14 Ley 1755
PETICIÓN (P) - Información	Acceso Información	a Requerimiento de información pública	10 días hábiles	Art. 14 núm. 1 Ley 1755
PETICIÓN (P) - Entre Autoridades	Petición Institucional	Requerimientos entre entidades del Estado	10 días hábiles	Art. 30 Ley 1755
QUEJA (Q)	Petición Disciplinaria	Inconformidad por conducta de servidores públicos	15 días hábiles	Ley 1755 / 1952 / 1474
RECLAMO (R)	Petición Servicio	de Manifestación por servicio deficiente o demora	15 días hábiles	Art. 14 Ley 1755
SUGERENCIA (S)	Petición Mejora	de Recomendación para optimización de procesos	15 días hábiles*	MIPG / Decreto 1083/2015
DENUNCIA (D)	Denuncia Ciudadana	Puesta en conocimiento de hechos irregulares	15 días hábiles*	Ley 1474 de 2011
FELICITACIÓN (F)	Reconocimiento	Manifestación de satisfacción por el servicio	No obligatorio*	MIPG - Talento Humano
TRASLADO	Deber Remisión	de Informe de no competencia y remisión	5 días hábiles	Art. 21 Ley 1755

*Plazo de buena práctica / *Según procedimiento específico





Plazos Especiales

- **Petición Incompleta:** 10 días hábiles para requerir información adicional (Art. 17)
- **Reconocimiento de Derecho Fundamental:** 48 horas para casos urgentes (Interpretación jurisprudencial)
- **Control Político:** 5 días hábiles para requerimientos legislativos

Marco Estratégico / Principios Rectores

- **Transparencia:** Información clara, completa y accesible
- **Oportunidad:** Respuestas dentro de plazos legales
- **Calidad:** Atención profesional, eficiente y con calidez humana
- **Accesibilidad:** Múltiples canales de atención
- **Confidencialidad:** Protección de datos personales (Ley 1581/2012)
- **Igualdad:** Trato imparcial sin discriminación
- **Participación:** Fomento de control social

Objetivos Estratégicos

OBJETIVO	INDICADOR	META
<i>Cumplimiento Normativo</i>	% PQRS resueltas en plazo legal	100%
<i>Eficiencia Procesal</i>	Tiempo promedio de respuesta	< 70% del plazo máximo
<i>Calidad de Respuesta</i>	Índice de satisfacción ciudadana	≥ 75%
<i>Accesibilidad</i>	Disponibilidad de canales	24/7 para digitales
<i>Prevención</i>	Reducción de causas recurrentes	-20% anual
<i>Capacitación</i>	Horas de formación anual/persona	≥ 8 horas

Personal Involucrado

- **Atención Directa:** Recepcionistas, asesores, gestores
- **Áreas Sustantivas:** Responsables de tramitación y respuesta
- **Nivel Directivo:** Supervisores, coordinadores, jefes
- **Control Interno:** Segunda línea de defensa
- **Tecnologías de la Información:** Soporte sistemas
- **Comunicaciones:** Divulgación y contenidos







Sistema de Gestión Documental / Registro y Radicación

- **Número Consecutivo Único / Registro en Sistema Institucional:** Asignación automática mediante sistema de gestión documental; Obligatorio para todas las PQRSDF
- **Traza Digital:** Historial completo de movimientos y actuaciones
- **Radicación Electrónica:** Preferente según Decreto 2609/2012

Canales de Atención

	Canal Presencial Ventanilla de Atención y radicación de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua en el Centro Administrativo Municipal Cra 9 N° 11 - 24
	Buzón de Sugerencias. Ubicado en el Centro Administrativo Municipal Cra 9 N° 11 - 24
	Canal Telefónico Línea de Atención al Ciudadano 3173791170
	Canal Virtual Página WEB www.iduvichia.gov.co Correo electrónico contactenos@iduvichia.gov.co
	Redes Sociales Facebook https://www.facebook.com/iduvichia Instagram https://www.instagram.com/iduvichia/ YouTube https://www.youtube.com/@iduvichia3786





Atención al Ciudadano por Diferentes Canales

Los siguientes lineamientos están diseñados para transformar la interacción administrativa en una experiencia de valor, fundamentada en la excelencia, la calidez humana y el cumplimiento estricto del marco legal colombiano, teniendo en cuenta los criterios de atención en todos los canales disponibles, asegurando que el ciudadano reciba un trato digno, profesional y eficiente, independientemente del medio que elija para interactuar con la entidad.

Marco Normativo y Referencial

La prestación del servicio al ciudadano en el IDUVI no es solo un compromiso ético, sino una obligación legal fundamentada en:

- Constitución Política de Colombia (Art. 2 y 23): Define los fines esenciales del Estado (servir a la comunidad) y el derecho fundamental de petición.
- Ley 1755 de 2015: Regula integralmente el Derecho Fundamental de Petición, estableciendo términos y condiciones para su ejercicio.
- Ley 1437 de 2011 (CPACA): Establece las normas de procedimiento administrativo y la relación entre los ciudadanos y la administración pública.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): Específicamente en su dimensión de "Gestión con Valores para el Resultado", que integra la Política de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1581 de 2012: Marco general para la protección de datos personales, de obligatorio cumplimiento en todos los canales de atención.

Lineamientos Generales de Comportamiento

Independientemente del canal, existen consideraciones transversales que definen la cultura de servicio del IDUVI:

En el Escuchar (Escucha Activa)

- **Permitir la expresión:** Dejar que el ciudadano o grupo de interés exprese su necesidad completamente antes de intervenir. No interrumpir.
- **Generar confianza:** Mantener una actitud de apertura. En el canal presencial, mantener mirada directa y asentir con la cabeza para demostrar que está procesando la información.
- **Paciencia y concentración:** Evitar distracciones (celulares, conversaciones con compañeros). Concentrarse exclusivamente en el problema o solicitud planteada.

En la Comunicación Verbal y No Verbal

- **Lenguaje Claro:** Utilice un lenguaje sencillo, evitando tecnicismos excesivos. Si debe usar términos técnicos, explíquelos de manera comprensible.
- **Lenguaje Positivo:** Evite el "No se puede". Utilice frases como: "Para poder realizar ese trámite, el procedimiento a seguir es..."





- **Expresión Facial y Postura:** Mantenga una postura que demuestre seguridad e interés. Evite gestos que evidencien cansancio, desinterés o actitudes negativas.
- **Voz y Vocalización:** Maneje un tono de voz pausado, claro y con volumen moderado. Pronuncie correctamente las palabras.

Los Horarios y Puntualidad

- **Cumplimiento Estricto:** Respete los horarios de atención establecidos (lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.).
- **Valoración del Tiempo:** Llegue puntualmente a su puesto de trabajo. No se debe cerrar la atención si hay ciudadanos en fila antes de la hora de cierre oficial.

Presentación Personal

- **Pulcritud:** Mantenga una presentación personal impecable, proyectando una imagen de orden y respeto institucional.
- **Identificación:** Es obligatorio portar de forma visible el carné institucional que lo acredita como servidor o contratista de la entidad.

Protocolos Específicos por Canal de Atención Atención Presencial (Punto PACO - CAM)

Es el canal de mayor impacto por el contacto directo cara a cara.

<i>Etapas</i>	<i>Lineamiento Específico</i>
<i>Inicio</i>	Salude con una sonrisa y contacto visual: "Buenos días/tardes, mi nombre es [Nombre], ¿en qué puedo servirle?".
<i>Desarrollo</i>	Dedicación exclusiva a la persona atendida. Si el trámite requiere tiempo, informe al ciudadano sobre los pasos del proceso.
<i>Redirección</i>	Si la solicitud no es competencia de su área, indíquelo el destino correcto e informe al responsable sobre la llegada del ciudadano.
<i>Cierre</i>	Pregunte siempre: "¿Hay algo más en que le pueda servir?". Despídase cordialmente: "Ha sido un gusto atenderlo, que tenga un excelente día".





Atención Telefónica

La voz es la única herramienta para proyectar la imagen de la entidad.

- **Identificación:** Conteste antes del tercer "timbre" con el saludo institucional: "IDUVI Chía, muy buenos días, habla con [Nombre], ¿con quién tengo el gusto de hablar?".
- **Tono de Voz:** Utilice un tono dinámico y enérgico que proyecte disposición de servicio.
- **Protocolo de Espera:** Si debe consultar información, no deje al ciudadano en silencio por más de 30 segundos. Informe: "Permítame un momento en línea mientras consulto su información".
- **Verificación:** Asegúrese de que el ciudadano ha comprendido la información antes de finalizar la llamada.

Atención por Correspondencia y Buzón de Sugerencias

Canal formal que garantiza la seguridad documental y la trazabilidad.

- **Recepción y Radicación:** Verificar el tipo de correspondencia. Asigne un número de radicado único (sistema ORFEO) sin tachones ni enmendaduras. Firmar la copia del ciudadano.
- **Competencia:** Si el IDUVI no es competente, traslade la solicitud a la entidad correspondiente en un plazo máximo de 5 días y notifique al ciudadano.
- **Buzón de Sugerencias:** Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos. Realizar la apertura programada del buzón, registre cada sugerencia y asegure que se dé respuesta al ciudadano sobre las acciones tomadas.

Atención de Manera Virtual (Correo, Web, Redes Sociales)

Canal enfocado en la agilidad y la accesibilidad tecnológica.

- **Horario de Gestión:** Las solicitudes recibidas por medios virtuales se procesan de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Lo recibido en fin de semana se radica el siguiente día hábil.
- **Confirmación:** Enviar siempre un mensaje de confirmación de recepción que incluye el número de radicado para seguimiento.
- **Oportunidad:** independientemente de los plazos legales, el éxito virtual radica en la respuesta rápida. Para orientaciones básicas, el objetivo es responder en un máximo de 24 horas.
- **Datos Requeridos:** Solicitar nombre completo, número de documento, número telefónico y correo electrónico para asegurar el contacto futuro.





Observaciones Generales y Mejores Prácticas

- **Atención Preferencial:** Es obligatorio brindar atención prioritaria a adultos mayores, mujeres gestantes, personas con discapacidad y niños/adolescentes, realizando los ajustes razonables necesarios.
- **Gestión del Error:** Si se comete una equivocación en el servicio, se asume la responsabilidad de manera proactiva, se ofrece disculpas y se corrige el proceso de inmediato. El error es una oportunidad para mejorar la confianza.
- **Trazabilidad Total:** Toda interacción, sin excepción, debe quedar registrada en el sistema institucional de gestión documental y PQRSDF ORFEO. Lo que no se registra, no existe para la gestión pública.
- **Cultura del Dato:** La información recolectada en los canales debe ser analizada estadísticamente para identificar cuellos de botella y proponer mejoras en los procesos misionales.

Referencias:

[1] [Constitución Política de Colombia. \(1991\). Artículos 2 y 23.](#)

[2] [Congreso de Colombia. \(2015\). Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.](#)

[3] [Congreso de Colombia. \(2011\). Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.](#)

[4] [Función Pública. \(2017\). Modelo Integrado de Planeación y Gestión \(MIPG\) - Manual Operativo.](#)

[5] [Congreso de Colombia. \(2012\). Ley 1581 de 2012: Régimen General de Protección de Datos Personales.](#)





Carta de Trato Digno

El Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI dispone de una Carta de Trato Digno, que constituye un documento público y oficial que se expide para establecer de forma clara, pública y exigible los compromisos de calidad en la atención a los ciudadanos, así como los derechos y deberes de ambas partes durante cualquier interacción; No como una simple declaración de buenas intenciones sino que por el contrario se plantea como un Mandato Legal y una Garantía, Se deriva principalmente del Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo) cuyo Objetivo Primario es garantizar el derecho fundamental a una administración pública eficiente, transparente y al servicio del ciudadano, consagrado en el Artículo 209 de la Constitución.

La carta sirve para estructurar y hacer previsible la relación entre el servidor público y el ciudadano. Para ello, define de manera explícita:

<i>Para el Ciudadano</i>	<i>Para el IDUVI</i>
<p>Sus Derechos. <i>A ser tratado con respeto, a recibir información clara y oportuna, a la confidencialidad, a presentar peticiones y a conocer los procedimientos.</i></p>	<p>Sus Compromisos. A responder en los plazos de la Ley 1755, a brindar canales de atención accesibles, a capacitar a su personal, a publicar información relevante.</p>
<p>Sus Deberes. <i>Actuar de buena fe, tratar con respeto a los funcionarios, proporcionar información veraz.</i></p>	<p>Sus Estándares de Calidad Protocolos de atención presencial, telefónica y virtual; presentación personal del personal; tiempos de espera.</p>

Con esto se representamos la voluntad de la entidad de transitar de una cultura de la autoridad a una cultura del servicio. Se materializa en gestos concretos, una sonrisa, una respuesta a tiempo, una explicación paciente, un canal digital funcional.

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





Derechos y Deberes de los Ciudadanos y de las Entidades

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

Derechos de los Ciudadanos

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

Teniendo en cuenta lo anterior el ciudadano tiene los siguientes derechos

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

Los deberes de los ciudadanos son

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





Deberes de las Autoridades

Las entidades deberán cumplir con los siguientes deberes

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

La Carta de Trato Digno, no es solo un documento del Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI, es un Contrato Social de Servicio, una declaración pública donde le manifestamos a los ciudadanos (Usted es el eje de nuestra gestión y estas son las reglas de respeto, tiempo y calidad que nos obligamos a cumplir para servirle); representa el paso de una administración cerrada, a una Administración Proactiva y Humana, donde el funcionario no solo tramita papeles, sino que garantiza derechos fundamentales.

Para el IDUVI el servicio a la ciudadanía se fundamenta en El Valor de la Persona (Dimensión Humana), mostrando un Trato Digno, como reconocimiento de la dignidad del otro. Implica lenguaje claro, contacto visual, escucha activa y eliminar barreras de atención. Inclusión mostrando priorización real de poblaciones vulnerables (adultos mayores, personas con discapacidad, gestantes), no como un favor, sino como un deber constitucional, la Garantía Legal y la Eficacia en PQRSDF, una respuesta que no es de fondo, no es respuesta. El servicio se mide por la capacidad de resolver, no solo de contestar.

