



**QUINDIO** **SÍ**  
PARA TI



**PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

**AÑO 2016**

**PROMOTORA DE VIVIENDA Y DESARROLLO DEL QUINDIO**



**PROMOTORA DE VIVIENDA Y DESARROLLO DEL QUINDIO  
"PROVIQUINDIO"**

**PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Código:  
GG-P-04

Versión:  
01

Vigente:  
15/10/2016

Página:  
2 de 5

**DOCUMENTO CONTROLADO**

**TABLA DE CONTENIDO**

1. OBJETIVO GENERAL .....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABLE .....	3
4. TERMINOS Y DEFINICIONES .....	3
4.1 Ciudadano.....	3
4.1 Denuncia Anticorrupción.....	3
5. CONDICIONES GENERALES.....	3
5.1 Derechos de las personas ante las autoridades.....	3
5.2 Deberes de las personas ante las autoridades .....	4
6. DESARROLLO DE ACTIVIDADES .....	4
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	5
8. ANEXOS.....	5



## PROMOTORA DE VIVIENDA Y DESARROLLO DEL QUINDIO "PROVIQUINDIO"

### PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código:  
GG-P-04

Versión:  
01

Vigente:  
15/10/2016

Página:  
3 de 5

**DOCUMENTO CONTROLADO**

#### 1. OBJETIVO GENERAL

Establecer la metodología para brindar orientación y atención al ciudadano, que a través de las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes realiza ante PROVIQUINDIO, ya sea de manera presencial o a través de los diferentes canales de comunicación que tiene establecidos la organización.

#### 2. ALCANCE

La actividad inicia con la necesidad del ciudadano y termina con su trámite y atención oportuna por parte de la entidad.

#### 3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de todos los líderes de procesos atender con celeridad, responsabilidad y transparencia cualquier solicitud que realice un ciudadano ante la entidad.

#### 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

##### 4.1 Ciudadano.

Persona o entidad a quien va dirigido el servicio.

##### 4.1 Denuncia Anticorrupción.

Se podrán interponer denuncias contra aquellos funcionarios que se presume hayan incurrido en posibles conductas de incumplimiento de los deberes, abuso de los derechos o extralimitación de sus funciones.

#### 5. CONDICIONES GENERALES

Para la ejecución de las actividades de este procedimiento se debe tener en cuenta que se utilizan los mecanismos, herramientas, condiciones técnicas y de recurso humano con las que cuenta la Promotora de Vivienda y Desarrollo del Quindío PROVIQUINDIO.

##### 5.1 Derechos de las personas ante las autoridades

- ✓ Ser tratado con respeto y la consideración debida a la dignidad humana.
- ✓ Presentar derechos de petición en cualquiera de sus modalidades, ya sea verbal o escrita, o por cualquier otro medio idóneo, así como a obtener información y orientación acerca de los tramites o procedimientos establecidos por la entidad.
- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuación o trámite y obtener copias a su costa, de los respectivos documentos requeridos.
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones realizadas a la entidad en los plazos establecidos para el efecto.



## PROMOTORA DE VIVIENDA Y DESARROLLO DEL QUINDIO "PROVIQUINDIO"

### PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código:  
GG-P-04

Versión:  
01

Vigente:  
15/10/2016

Página:  
4 de 5

DOCUMENTO CONTROLADO

- ✓ Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes, adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- ✓ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los funcionarios el cumplimiento de sus responsabilidades.
- ✓ Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que usted está interesado y a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir en el proceso correspondiente.
- ✓ Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

#### 5.2 Deberes de las personas ante las autoridades

- ✓ Acatar la constitución Política y las normas vigentes.
- ✓ Actuar con el respeto y la consideración debida para con los servidores públicos.
- ✓ Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de aportar documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias e injurias.
- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.

#### 6. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Ítem	Actividades	Responsable	Registro
1.	<b>Cuando el ciudadano visita las instalaciones de la entidad.</b> Se indica al ciudadano que realice su consulta o exprese su necesidad en la oficina de Ventanilla única donde se le orientara qué funcionario atenderá su requerimiento.	Cualquier funcionario de la entidad	NA
2.	<b>Solicitudes en medio físico.</b> Si el ciudadano requiere radicar su necesidad a través de PQRS en medio físico se atiende en ventanilla única donde se recibe y se le entrega con sello, fecha y hora de recibido la copia respectiva.	Secretaria Ejecutiva	PQRS
3.	<b>PQRS verbal.</b> Cuando el ciudadano manifieste un PQRS de manera verbal, cualquier funcionario de PROVIQUINDIO lo atenderá y relacionara en el registro respectivo, el cual se entregara en la oficina de ventanilla única.	Cualquier funcionario de la entidad	Reporte PQRS GJC-P-01-R-01



**PROMOTORA DE VIVIENDA Y DESARROLLO DEL QUINDIO  
"PROVIQUINDIO"**

**PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Código: GG-P-04	Versión: 01	Vigente: 15/10/2016	Página: 5 de 5	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>
--------------------	----------------	------------------------	-------------------	-----------------------------

4.	<b>Aplicación.</b> El cumplimiento de este procedimiento tiene carácter de obligatoriedad en su ejecución por parte de los funcionarios y/o contratistas de la Entidad.	Todo personal	el	NA
----	--	---------------	----	----

**7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- ✓ Normatividad
- ✓ Procedimiento para la atención de PQRS GJC-P-01
- ✓ Revisión buzón de sugerencias GJC-P-01-R-03
- ✓ Acta de fijación y desfijación correspondencia GJC-P-01-R-04

**8. ANEXOS**

- ✓ Reporte PQRS GJC-P-01-R-01