

EMPRESA DE FOMENTO DE VIVIENDA DE ARMENIA

FOMVIVIENDA

**RESOLUCION No 194
JULIO 22 DE 2013**

"Por medio del cual se aprueba y adopta el Manual de Atención al Ciudadano

El Gerente General de la Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia "FOMVIVIENDA", en ejercicio de sus facultades legales y estatutarias y en especial las que confiere el Decreto 023 del 20 de febrero de 2013 en sus artículos 29 y 30 numeral 1.

CONSIDERANDO

Que el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 el cual consagra que "En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relaciones con el cumplimiento de la misión de la entidad

Que la Ley 962 de 2005 en su artículo 6 inciso 3 determina que:"Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública..."

Que se ha presentado para la consideración y aprobación **El Manual de Atención al Ciudadano**, y el Gerente General considera pertinente y procedente aprobar dicho Manual;

Que en merito a lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1: Aprobar y Adoptar **El Manual de Atención al Ciudadano**, el cual forma parte integral del presente ACTO ADMINISTRATIVO.

ARTÍCULO 2: Para el cabal cumplimiento y desarrollo del **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**, el responsable del proceso debe dar estricto cumplimiento a lo establecido en dicho Manual

ARTICULO 3: La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dada en Armenia Quindío a los veintidós (22) días del mes de julio de 2013.

Comuníquese, y Cúmplase


DIEGO ALEJANDRO GARCIA LONDONO
Gerente General

Proyectó: Magnolia Grajales Q-Directora Administrativa y Financiera *mg*

Revisó: Jamer Giraldo Molina-Asesor Jurídico *JG*





PRESENTACION

La mejora de la calidad en la atención al Ciudadano es un reto muy importante para todas las entidades. El enfoque actual hacia el usuario, hace que toda institución sienta de fundamental importancia que se forme el recurso humano en la atención al usuario, ya que la calidad en quienes brindan un servicio o producto generan la imagen externa de la organización.

La atención a la ciudadanía es uno de los pilares sobre los cuales se estructura la Administración Municipal y la prestación del servicio de atención eficiente y con calidad permite un acercamiento más amable, cómodo, natural y sencillo con la ciudadanía.

Este manual por medio de elementos teórico prácticos, servirá de herramienta para que los usuarios de la Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia, reciban la atención y calidad en el servicio que se merecen, mejorando por ende la imagen institucional.

INTRODUCCION

Con este manual la Gerencia quiere entregar a los servidores de la Entidad, los fundamentos básicos de los usuarios y algunas pautas comporta mentales en la prestación de servicio de atención a la ciudadanía.

De esta forma no solo va dirigido a los servidores que prestan directamente la atención ciudadana sino también que sirva como herramienta para todos los servidores que, sin tener conocimientos previos en la materia, pudiera en su día realizar funciones de atención al público.

El objetivo del siguiente manual es dar soporte y apoyo en aquellos aspectos relacionados con servicio al cliente desde el punto de vista tanto logístico, como de calidad y de gestión del cliente. Se desarrollan los principales aspectos relacionados con el servicio al cliente, sus elementos, importancia y las "buenas prácticas" actuales como:

1. Conocer la importancia de la Atención y el Servicio al ciudadano, y las herramientas básicas para el desarrollo de un excelente Servicio.
2. Identificar todos los tipos de clientes y definir la calidad del Servicio.
3. Dar a conocer a los interesados en la prestación del servicio, elementos teóricos que guíen y ayuden a mejorar la calidad en el desarrollo de sus funciones.
4. Prestar este servicio hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos nuestros usuarios ya que son la razón de ser de nuestra entidad.



Centro Administrativo Municipal – CAM –3° Piso Tel- (6) 744 00 84 – Armenia – Quindío



5. Brindar un excelente servicio a nuestros ciudadanos como ejes principales generando confianza y apoyo relacionados con la satisfacción de sus necesidades.

6. Tener una información constante sobre las necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos.

MISIÓN

Somos un establecimiento público del orden municipal con autonomía administrativa, presupuesto propio y patrimonio independiente, dedicado a desarrollar y gestionar proyectos de Vivienda de Interés Social, aprovechando las políticas de Desarrollo Nacional y Local, contribuyendo a cubrir la demanda de vivienda existente en el municipio de Armenia; soportado en un equipo humano comprometido con el mejoramiento continuo de los procesos y las capacidades técnicas para la prestación de un servicio eficiente a la comunidad."

VISIÓN

"Ser una entidad acreditada en el diseño, formulación y ejecución de proyectos de vivienda de Interés Social, satisfaciendo oportuna y eficazmente las necesidades de la comunidad, posicionando al Municipio de Armenia como ciudad de propietarios en condiciones de igualdad y equidad, con un equipo humano motivado por el espíritu de servicio, solidaridad y eficiencia en un ambiente de compromiso y mejoramiento continuo.

POLÍTICA DE CALIDAD

"La Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia "FOMVIVIENDA", cumple con los estándares de calidad en la ejecución de las inversiones en infraestructura de vivienda y hábitat, fundamentado en procesos de mejoramiento continuo, con un equipo humano comprometido y capacitado para lograr el fortalecimiento de los procesos de gestión administrativa y tecnológica que le permiten satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y grupos de interés"

VALORES ETICOS

Los valores que incorporamos en nuestro Código de Ética se constituyen en la forma de ser y actuar altamente deseables como atributos o cualidades de Todo nuestro equipo de Trabajo, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante:

Colaboración: Entendida como la acción de trabajar en equipo para contribuir al logro de los objetivos de la Empresa de Fomento de Vivienda de de Armenia.

Cumplimiento: Entendido como la acción que llevamos a cabo todos los integrantes del equipo de trabajo de la Empresa de Fomento de Vivienda de de Armenia de hacer lo que debemos hacer dentro de los términos previstos.

Servicio: Entendido como la función primordial que tenemos todos los integrantes del equipo de trabajo de la Empresa de Fomento de Vivienda de de Armenia para satisfacer las necesidades del público.



Centro Administrativo Municipal – CAM –3° Piso Tel- (6) 744 00 84 – Armenia – Quindío



Respeto: Entendido como el reconocimiento de legitimidad de todos nuestros usuarios tanto internos como externos para ser distintos y poder expresar sus opiniones teniendo en la garantía de que serán escuchadas.

Transparencia: Entendida como el comportamiento sin duda ni ambigüedad que debemos observar todos los miembros de equipo de trabajo de la Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia.

PRINCIPIOS ETICOS:

- 1) Cumplimos con diligencia, al requerimiento de información de los clientes internos y externos de la entidad.
- 2) Escuchamos y valoramos las opiniones de los demás
- 3) La información solicitada se entrega en forma puntal, oportuna y veraz a los medios de comunicación y sin distingo alguno.
- 4) Las únicas contraprestaciones que aceptamos por el trabajo realizado es la remuneración pactada y la satisfacción del deber cumplido.
- 5) Fomentamos la participación y el Trabajo en Equipo
- 6) Actuamos con diligencia y profesionalismo en las actividades diarias cumpliendo a cabalidad con nuestras funciones.
- 7) Los Bienes Públicos son sagrados.
- 8) Nuestra función primordial es el servicio a la Ciudadanía.

1. CONCEPTOS BÁSICOS

PETICIÓN: Es cualquier solicitud que haga el usuario a la Entidad y que se relacione con el servicio que se le presta. Estas pueden ser de interés general, interés particular, petición de información y consulta.

QUEJA: Es la formalización de una no conformidad en el servicio prestado por la administración percibida por el cliente. Normalmente el usuario puede quejarse por la forma y condiciones en que se le ha prestado el servicio, ó por la actuación de algún servidor público que ofrece el servicio.

QUEJA ANÓNIMA: Se asimila a la denominación anterior de queja, pero al no identificarse indica que no necesita respuesta, es de anotar que según el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la administración si bien gestionará el tratamiento respectivo, no se obliga a generar respuesta a este tipo requerimiento.

RECLAMO: Manifestación verbal o escrita para que la entidad revise, ajuste o modifique los resultados obtenidos por el cliente frente a un servicio requerido por él y se refiere a la percepción del usuario frente al servicio prestado y el desempeño institucional.

SUGERENCIA: Se entiende por sugerencia toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule en relación con una mejora en la prestación de los servicios municipales, que conlleven beneficio para la ciudadanía.

CIUDADANO: Toda persona, natural o jurídica, que requiera de un trámite, la utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades.



Centro Administrativo Municipal – CAM –3° Piso Tel- (6) 744 00 84 – Armenia – Quindío



SERVICIO: Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado.

TRAMITE: Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales hacen ante una dependencia o entidad; sea para cumplir una obligación u obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar.

CONFIANZA Y SEGURIDAD: Ausencia de errores a la hora de prestar el servicio, así como la capacidad para transmitir confianza en la información que se suministra garantizando que la atención que se brinde sea segura y exacta.

RAPIDEZ: Capacidad optimizar el tiempo que se tiene establecido para realizar un servicio.

EMPATÍA: Capacidad de percibir y responder a las necesidades, emociones y preferencias de los demás ("Sensibilidad Social") promoviendo una sintonía afectiva con las demás personas y generando un ambiente adecuado para la prestación del servicio.

AMABILIDAD: Es el comportamiento afable, complaciente afectuoso, educado, cortés que se tiene hacia la ciudadanía.

COMPETENCIA: Son los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesarias, la información, capacitación, la formación necesaria para la realización del servicio.

CREDIBILIDAD: Es ser consecuente en lo que se dice y lo que se hace.

ACCESIBILIDAD: Facilidad y comodidad que la Alcaldía brinda al ciudadano para la utilización de los servicios en el momento que él lo desee.

COMUNICACIÓN: Se debe informar al ciudadano con un lenguaje claro y conciso, de forma que lo pueda entender.

TOLERANCIA: Capacidad que se tiene para comprender a la ciudadanía en sus diversas actitudes y comportamiento manteniendo un clima adecuado para prestar el servicio.

DERECHO DE PETICIÓN: El derecho fundamental de petición consiste en la facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada, de formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos a reserva y a su vez obtener de las autoridades competentes a una pronta y completa respuesta dentro de los términos previstos en la Ley. Sentencias T-180/98 y T-164/98, Artículo 23 de la Constitución Nacional.

ESPACIO VIRTUAL: Los "espacios virtuales" equivalen a campos de datos de los que cada punto puede considerarse como una puerta de entrada a otro campo de datos, hacia un nuevo espacio virtual que conduce a su vez a otros espacios de datos.

INFORMACIÓN EN LÍNEA: Es la fase inicial en la cual las entidades habilitan sus sitios Web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica. La información, en su mayoría, se mantiene estática y no existe interacción en línea sino una relación unidireccional.



Centro Administrativo Municipal – CAM – 3° Piso Tel- (6) 744 00 84 – Armenia – Quindío



ALCALDIA DE ARMENIA

Adicionalmente, se crea un portal de Gobierno que ofrece el acceso a través de un solo punto a la información que publican las entidades en sus sitios Web.

SERVICIO EN LÍNEA: conjunto de acciones o actividades de carácter misional que pueden ser prestados por medios electrónicos a través del portal de una entidad, son servicios en línea por internet el correo electrónico, los foros de discusión, la WWW, los buscadores, etc. Los servicios en línea suelen ser prestados por servidores configurados para tal fin.

VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL: Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, brindando la solución completa al interesado.

2. PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO

OBJETIVOS

Proporcionar al usuario la posibilidad de registrar y consultar sus requerimientos mediante atención personalizada, página web, documentos físicos y correos electrónicos, además de orientarlo en la consulta, solicitud y posterior entrega de los productos y/o servicios brindados por la Entidad.

La Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia, en el marco de la modernización del estado y la democratización de la administración pública, propicia la existencia de espacios y mecanismos que le permitan al ciudadano tener acceso a la información de los servicios que presta la Entidad y a consultar el estado de avance de sus trámites y solicitudes.

Esta cultura de mejoramiento del servicio, se soporta de:

1. Proceso de servicio al cliente diseñado con una estructura organizacional y recursos humanos competentes para atender los requerimientos de los ciudadanos.
2. Un sistema de información mediante la su página web que soporta los procesos de atención al usuario y permite el registro, seguimiento y respuesta a las solicitudes en tiempo real.

CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO

2.1. CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Al ingresar a la Alcaldía de Armenia, la recepcionista, le proporcionará la orientación de acuerdo al requerimiento del usuario:

- Si el usuario llega a entregar correspondencia, se le remitirá a la oficina de Fomvivienda para que sea radicada en el software de gestión documental.



FOMVIVIENDA
Empresa de Fomento
de Vivienda de Armenia

Centro Administrativo Municipal – CAM – 3° Piso Tel- (6) 744 00 84 – Armenia – Quindío



- Si el usuario ingresa a presentar una sugerencia, queja o reclamo, o a solicitar información sobre un producto o servicio, se le orienta para que sea atendido por las personas encargadas.

2.1.1 Recepción de la solicitud del usuario

El usuario debe esperar su turno para ser recibido por el funcionario de atención al ciudadano quien lo orientará para resolverle cada una de sus inquietudes:

- 1) Queja o reclamo: Si el usuario quiere escribir su queja o reclamo, se le entrega el formato correspondiente, el cual debe ser diligenciado, firmado por el usuario y de esta manera se oficialice el trámite de la queja o reclamo.
- 2) Solicitud de información de trámites: Si el usuario solicita orientación sobre un trámite o servicio brindado por la entidad, se le debe suministrar claramente la información sobre los requisitos exigidos y plazos de prestación del servicio.

2.1.2 Trámite de la solicitud del usuario:

Todas las solicitudes de los usuarios, quejas, reclamos, sugerencias, trámites, etc., deberán ser registradas en la base de datos.

Las sugerencias, quejas o reclamos que lleguen por correo electrónico, serán analizadas por el centro de atención al ciudadano y serán igualmente enviadas al funcionario o proceso correspondiente.

2.1.3 Aplicar encuesta de satisfacción del cliente:

Cada vez que se le suministre información al usuario, se le entregue un trámite o se le resuelva un queja o reclamo, se le entregará el formato para la medición de la satisfacción del cliente, formato que deberá ser diligenciado de manera anónima e ingresado a la urna correspondiente sin que el funcionario de servicio al cliente conozca las respuestas del usuario.

Factores importantes en la atención presencial

La voz: La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para la ciudadanía, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.

El aspecto: La presentación personal en muchos casos puede influir en la percepción que tiene la ciudadanía respecto a nuestra Administración. Con el aspecto físico se mostrará una imagen Corporativa con el distintivo de la Entidad (escarapela, uniforme, botón...).

Expresividad en el rostro: Generalmente el rostro es el primer punto en el que la ciudadanía se fija. Por ello es fundamental mirar a la ciudadanía, demostrando interés, actitud de escucha y refleja seguridad en la información que se está dando. Por otro en la expresión de la cara es relevante una sonrisa que no sea falsa ni forzada pues esto le da un carácter acogedor a la atención que se está brindando.



Centro Administrativo Municipal – CAM –3° Piso Tel- (6) 744 00 84 – Armenia – Quindío



La postura: la postura no debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.

2.2 CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

El teléfono es un medio de comunicación cada vez más utilizado, ya que permite al usuario acceder a cualquier servicio de forma sencilla y rápida, con independencia de la distancia que le separe. La atención telefónica prestada desde la Entidad, juega un papel de primer orden en la imagen que los usuarios se forman acerca del mismo. Por ello es de suma importancia ofrecer a través del teléfono una imagen profesional, eficaz y moderna, y con una alta calidad en el trato personal, atender el teléfono es una habilidad que se aprende.

2.2.1 La atención telefónica se divide entre fases:

a. Contacto inicial:

En el contacto inicial, lo más importante es el saludo donde se le da la bienvenida al a ciudadanía, y se hace una presentación con actitud de servicio.

El saludo debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba la llamada para darle el carácter de homogéneo al servicio. Se compone básicamente de dos partes:

1. Buenos días/tardes/Noches
2. Localización: Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia "Fomvivienda"...

Se puede añadir la identificación del servidor que recibe la llamada

b. Desarrollo de la información:

El servidor público después de iniciar el contacto con la ciudadanía, pasa a descubrir que es lo realmente quiere, que información necesita y que lo motivó para acudir a Fomvivienda.

Para ello es necesario:

Escuchar atentamente
Interpretar sus objeciones
Realizar preguntas

Otro de los factores importantes en la transmisión eficaz de la información pues el mensaje se debe transmitir de forma clara precisa y comprensible.

c. Despedida:

Es el último detalle que la ciudadanía se lleva de la Entidad. Por lo tanto se debe tener en cuenta lo siguiente:

Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible)
Agradecer a la ciudadanía por haber recurrido al Municipio e invitarle a que vuelva a contar con la entidad cuando lo necesite.



Empresa de Fomento
de Vivienda de Armenia

Centro Administrativo Municipal – CAM – 3° Piso Tel- (6) 744 00 84 – Armenia – Quindío



¿CÓMO UTILIZAR LA VOZ ANTE EL TELEFONO?

"La voz que oye el usuario es la cara que se muestra y por tanto la imagen de la Entidad"

Adaptar el tono de voz a las diferentes circunstancias:

En la toma de contacto de la llamada debe adoptarse un tono cálido y acogedor.

Para detectar necesidades ha de emplearse un tono que denote interés y escucha activa.

Si estamos argumentando usaremos un tono que demuestre conocimiento del tema y seguridad.

Si deseamos persuadir al usuario emplearemos un tono sugerente que invite a la acción.

Cuando nos veamos obligados a poner objeciones utilizaremos un tono más bien bajo, pero sincero y convincente.

Ante cualquier reclamación debemos utilizar un tono conciliador y tranquilizante.

Variar la velocidad de elocución o habla, adaptándonos en cada momento a las características de la conversación.

Hablaremos con nitidez y articulando bien las palabras

2.2.2 ¿CÓMO UTILIZAR EL LENGUAJE POR TELÉFONO?

"El éxito de una conversación telefónica depende en gran medida de la elección de las palabras que utilicemos".

El vocabulario ha de ser fresco y actual, pero nunca vulgar.

Utilizar preferentemente el tiempo presente.

El estilo adoptado debe ser en positivo

Usar siempre palabras del lenguaje común.

2.3 CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL

Fomvivienda cuenta con una página web para el ciudadano www.fomvivienda.gov.co, que le sirve de interacción con la Entidad en marco del cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en Línea, facilitándole de esta manera el acceso a los programas y proyectos desarrollados en cada uno de los temas de atención al ciudadano, con el fin de mejorar su calidad de vida. Además, sirve de mecanismo de comunicación y divulgación de las diferentes políticas públicas de inclusión, transparencia y confianza en la Entidad, promoviendo la estrategia de participación ciudadana.

Se cuenta con un correo electrónico que es uno de los vínculos con el ciudadano, mediante el cual pueden enviar sus peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, el cual es revisado diariamente



FOMVIVIENDA
Empresa de Fomento
de Vivienda de Armenia

Centro Administrativo Municipal – CAM –3° Piso Tel- (6) 744 00 84 – Armenia – Quindío



por un funcionario entidad, quien se encarga de redireccionarlo de acuerdo a su competencia a las diferentes áreas de la Entidad.

3. INFORME DE SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE LOS USUARIOS

Mensualmente, se realiza un consolidado de la información arrojada por la base de datos o documento en Excel exportado, en el que se debe registrar estadísticas de quejas y reclamos, sugerencias, solicitudes.

Igualmente se consolida el resultado de las estadísticas de la encuesta de satisfacción del usuario. Esta información debe ser analizada en reuniones de seguimiento del proceso y comité de calidad emitiendo las acciones preventivas y correctivas necesarias para mejorar el desempeño del proceso e incrementar la satisfacción del usuario.

Así mismo se realiza el informe de la PQRS mensualmente, para tener un registro y control y se reporta un informe semestral a la gerencia.

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

PROCESO O COMITÉ	ROL
Proceso gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none">➤ Recibir, registrar, direccionar y hacer seguimiento a las quejas y reclamos de los usuarios. Promover la respuesta oportuna a tales requerimientos.➤ Recibir, registrar, direccionar, hacer seguimiento y entregar algunos servicios brindados por la Entidad➤ Realizar seguimiento a la conformidad del producto o servicio.• Consolidar estadísticas relacionadas con los procesos de atención al ciudadano, preparar informes, realizar análisis y emitir las acciones necesarias para mejorar el Proceso.➤ Realizar medición de la satisfacción del cliente, analizar la información y emitir las acciones necesarias para mejorar el nivel de satisfacción obtenido.
Proceso gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none">➤ Atender y dar respuesta a las quejas y/o reclamos de los ciudadanos, archivar la información que las soporta.➤ Suministrar de manera ágil y oportuna los servicios requeridos por los usuarios.



FOMVIVIENDA
Empresa de Fomento
de Vivienda de Armenia

Centro Administrativo Municipal – CAM –3° Piso Tel- (6) 744 00 84 – Armenia – Quindío



PROCESO O COMITÉ	ROL
Comité de Gestión Integrado	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Analizar los informes relacionados con la atención al usuario, la medición de la satisfacción del cliente promoviendo la formulación y ejecución de acciones para el mejoramiento continuo de los indicadores y el desempeño del proceso.

5. BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

Las barreras de la comunicación son aquellas dificultades, obstáculos de todo tipo, que impiden la transmisión de la información correctamente.

Algunas de las causas son:

- Se presenta la habilidad comunicativa deteriorada que es cuando surgen inconvenientes ajenos a nuestra voluntad que impiden que la comunicación sea fluida. Afirmaciones, preguntas, comentarios o rasgos de nuestro carácter que entorpecen el diálogo y por ello la comunicación. Utilización del canal inadecuado: Nos equivocamos en la manera de comunicarnos
- Desconocimiento del entorno socio cultural: Debemos saber, y conocer, donde estamos, a quién nos dirigimos y sus circunstancias.
- Falta de tiempo acompañada de mucha carga laboral.

6. REGLAS PARA TENER EN CUENTA EN LA ATENCIÓN

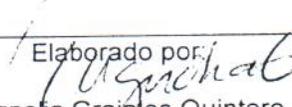
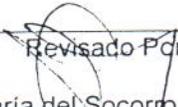
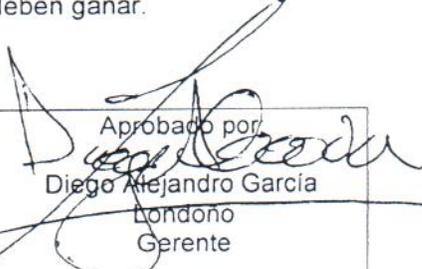
- Hacer sentir a la ciudadanía que estamos atentos, con un todo de voz empático de acogida.
- No se debe tutear al ciudadano como sinónimo de respeto pues no se le ve al interlocutor.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente
- No interrumpir al ciudadano cuando está hablando
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Reformular los hechos importantes.
- Cuando el ciudadano hable, debe hacerse entender que le estamos escuchando mediante la emisión sonidos o palabras de afirmación





7. HACIA LA BÚSQUEDA DE LA SOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS

- En general para nosotros la palabra conflicto significa algo negativo que promulga la agresividad, las asperezas, enfrentamiento confrontación.
- Pero son comunes en nuestro diario vivir
- Es importante, en toda situación conflictiva, poner en práctica la escucha activa y la empatía.
- Entre otros aspectos debes tener en cuenta los siguientes:
- No te muestres nunca agresivo ni verbalmente, ni con gestos o posturas corporales, sino conciliador.
- Adáptate a la situación concreta. No todos los conflictos se encaran de la misma manera.
- Presta atención a las necesidades de todos.
- Reconoce los valores de los demás tanto como los propios.
- Separa el problema de las personalidades. Sé duro con el problema pero suave con las personas.
- Trázate como objetivo en la búsqueda de la solución: todos deben ganar.

Elaborado por:  Magnolia Grajales Quintero Líder de Proceso	Revisado Por:  María del Socorro Mejía Zuluaga Asesor Control Interno	Aprobado por:  Diego Alejandro García Londoño Gerente
---	--	---



FOMVIVIENDA
Empresa de Fomento
de Vivienda de Armenia