| | |
|---|---|
| Fecha: 28 marzo 2025 | Ciudad: BUCARAMANGA |
| Informe de: SOCIALIZAR EL PLAN DE FORMACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA ENTIDAD Y GRUPOS DE VALOR EXTERNOS | |
| Dependencia Productora: DIRECCIÓN Y SUBDIRECCIÓN OPERATIVO | |
| Presentado a: SUBDIRECCIÓN OPERATIVA | |

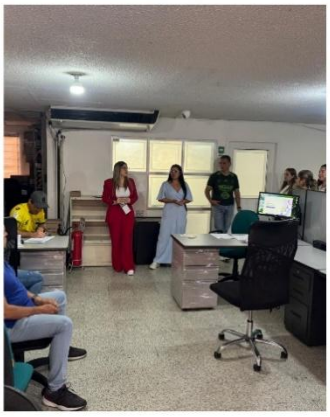
1. **DESCRIPCIÓN:** El viernes 28 de marzo del presente año, la Subdirección Operativa realiza la Socialización del protocolo de atención al ciudadano, el cual busca establecer el procedimiento fundamental que deben observarse en todas las relaciones de los funcionarios públicos que hacen parte del Instituto con sus usuarios externos e internos. El cual contempla los pasos generales que permiten hacer una atención integral a la ciudadanía haciendo un adecuado uso de los canales de servicio, además se hablaron temas como: "Escuchar activamente, Responder con claridad y cortesía, orientar el proceso, resolución de conflictos, registro de la atención.

   Además, se complementó la socialización a través de una presentación en diapositivas y un folleto plegable impreso a cada funcionario.

2. **CONCLUSIONES**: Se realizó Socialización a los funcionarios del INVISBU referente al plan de formación de atención al ciudadano con las diferentes áreas de INVISBU en temas como: "Escuchar activamente, Responder con claridad y cortesía, orientar el proceso, resolución de conflictos, registro de la atención."

3. **OBSERVACIONES**: Se adjunta registro fotográfico de la socialización, junto con listado de asistencia.

**EVIDENCIA FOTOGRÁFICA:**



| | |
|---|---|
| Nombre: Cristal Rocio Villarreal Herrera | Firma: |
| Cargo: Contratista Subdirección Operativa | |