

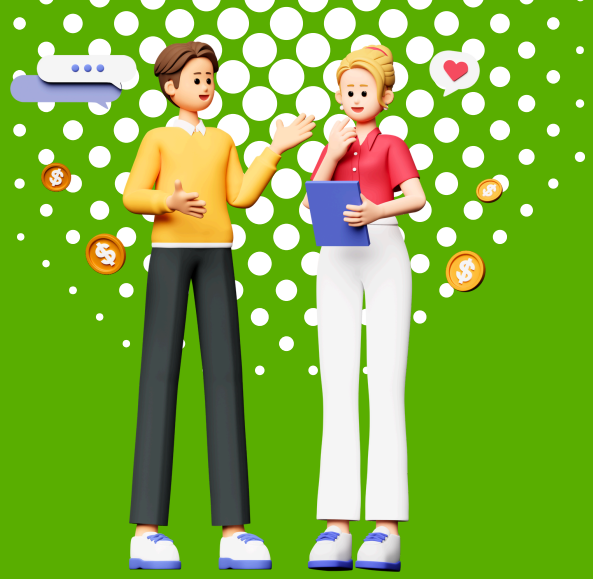
OFERTA INSTITUCIONAL

SUBSIDIO COMPLEMENTARIO

Este programa proporciona ayuda económica a las familias de bajos ingresos para facilitar el acceso a vivienda. El subsidio complementario se puede utilizar para reducir el valor del crédito hipotecario o para el pago inicial de una vivienda, ayudando así a que más ciudadanos puedan adquirir una casa propia.

MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Este programa está diseñado para asistir a las familias que ya poseen una vivienda pero que requieren realizar obras de mejoramiento, como reparaciones estructurales, ampliaciones o adecuaciones para mejorar las condiciones de habitabilidad. A través de este apoyo, se busca garantizar un entorno dignamente habitable, contribuyendo a la calidad de vida de los beneficiarios.



Trabajamos para

lograr tu éxito

El servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado, según la Constitución Política de Colombia.

Los protocolos de atención al ciudadano son guías que estandarizan la interacción entre servidores públicos y ciudadanos.

En el Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga (INVISBU), el protocolo de atención al ciudadano es un medio que garantiza igualdad en la atención y prestación de servicios, y sirve como instrumento guía para la atención a la población objetivo.

SERVICIO AL CIUDADANO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y OFERTA INSTITUCIONAL



El protocolo para la atención y servicio al ciudadano es un documento guía para los funcionarios públicos del Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga (INVISBU), con el fin de brindar un buen servicio y atención a los ciudadanos, ya sean particulares o usuarios internos del Instituto.

1 **La mejora de la atención implica implementar estrategias y prácticas que garanticen una respuesta efectiva y satisfactoria a las necesidades de los ciudadanos, fortaleciendo la comunicación y promoviendo un trato cordial y profesional. Este objetivo busca aumentar la satisfacción del usuario y fomentar una relación más positiva entre el instituto y la comunidad.**

2 **asegurar que la comunidad esté plenamente informada sobre las oportunidades de vivienda, asistencia y recursos disponibles, facilitando así el acceso a estos servicios y promoviendo el conocimiento de las iniciativas del instituto para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.**



PROTOCOLO

1. ESCUCHAR ACTIVAMENTE

Prestar atención plena a lo que el ciudadano está diciendo, mostrando interés y comprensión. Escuchar activamente conlleva evitar interrupciones, hacer preguntas para clarificar y parafrasear para demostrar que se ha comprendido el mensaje, lo que ayuda a construir una relación de confianza.

2. RESPONDER CON CLARIDAD Y CORTESÍA

Dar respuestas precisas y comprensibles a las inquietudes o solicitudes del ciudadano, utilizando un lenguaje claro y accesible. La cortesía en la comunicación es fundamental para fomentar un ambiente de respeto y amabilidad, lo cual mejora la percepción del servicio.

3. ORIENTAR EL PROCESO

Guiar al ciudadano a través de los diferentes pasos y procedimientos que deben seguirse para acceder a los servicios del instituto. Proporcionar orientación adecuada ayuda a desmitificar procesos complejos y asegura que los usuarios entiendan qué se espera de ellos y cómo pueden avanzar.

4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Tener la capacidad de abordar y resolver desacuerdos o problemas que puedan surgir durante la interacción con los ciudadanos. Involucra técnicas de mediación y negociación para llegar a acuerdos que satisfagan a ambas partes, lo que permite mantener una relación positiva entre el instituto y la comunidad.

5. REGISTRO DE LA ATENCIÓN

Documentar de manera sistemática las interacciones y atenciones brindadas a los ciudadanos. Mantener un registro detallado permite hacer un seguimiento de solicitudes y temas tratados, evaluar la calidad del servicio, identificar áreas de mejora y garantizar una atención más eficiente y personalizada en el futuro.