



## **POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

El servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado de acuerdo con lo definido en el artículo 2° de la Constitución Política de 1991, resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

En el presente documento se encuentra la formulación de la Política de Servicio al Ciudadano para el **CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE CALDAS**, la cual se diseña bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, en el marco de su implementación. En el desarrollo de la política se establece el protocolo del servicio al ciudadano, para los diferentes canales de atención, con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los empleados y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, efectivos, eficaces, igualitarios y satisfactorios, para todas las entidades.

### **OBJETIVO**

Definir los lineamientos generales que permitan uniformidad, en el servicio al ciudadano a través de los canales de atención que tiene la entidad, con el propósito de brindar un servicio de calidad, mejorar la satisfacción del ciudadano y fortalecer de esta manera la imagen Institucional.

### **ALCANCE**

Esta política compromete a todos los empleados y contratistas de la entidad en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales con que se cuentan.

### **MARCO NORMATIVO**

Constitución Política de Colombia de 1991

Ley 489 de 1998

Ley 734 de 2002

Ley 1618 de 2013

Documento CONPES 3785 de 2013

Ley 1712 de 2014

Decreto 103 de 2015

Ley 1753 de 2015

Ley 1755 de 2015

Decreto 1499 de 2017

Ley 1955 de 2019

Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión V3-Diciembre de 2019.

## **PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Es la herramienta básica para quienes tienen la responsabilidad de la atención directa al ciudadano, mediante los canales de atención más frecuentemente usados por las entidades los cuales son: presencial, telefónico, virtual.

### **FUNCIONES GENERALES**

Son funciones del grupo de servicio al ciudadano y de los canales de atención de la entidad, las siguientes:

**Atender a los Ciudadanos:** Cuando busquen presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas.

**Orientar a los usuarios:** Cuando requieran información consulta o soporte técnico, funcional, operativo de los servicios que ofrece la entidad.

**Recibir y analizar las sugerencias:** De tal forma que se utilice para mejorar el funcionamiento de los canales de atención o la calidad de los servicios que presta la entidad a los ciudadanos.

**Recibir, responder y/o trasladar quejas y reclamos:** Para garantizar que los ciudadanos puedan expresar sus solicitudes y quejas a la autoridad competente y promover la transparencia en la gestión.

**Realizar encuestas de percepción y mediciones:** Con el propósito de identificar las características de los usuarios, necesidades y las expectativas. Para analizar y evaluar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de la entidad. Para retroalimentar la gestión de la entidad, mejorar los niveles de satisfacción y plantear acciones de mejoramiento.

### **ACTITUD DEL SERVICIO AL CIUDADANO**

En este sentido, el empleado debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- No lance juicios de valor respecto de la situación del cliente y/o usuario, ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el empleado:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal), por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias es preciso la práctica de los siguientes ítems:

- Respetuoso, claro y sencillo

- Es importante evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
- Mantener la cordialidad en la comunicación. En todo momento se debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas
- No tutee al cliente y/o usuario ni utilice frases afectuosas hacia ellos.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con "Señor, o "Señora.
- Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí, "No, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Retroalimentar el comportamiento del ciudadano: Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos-clientes, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.

Cuando la respuesta a la solicitud es negativa:

- No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón.

### **ATENCIÓN DE RECLAMOS**

Cuando se recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad.

### **ATENCIÓN PRESENCIAL**

Los empleados y/o prestadores de servicios que atienden los requerimientos de los clientes y/o usuarios son la representación de la institucionalidad, por tanto debe estar dispuesto con atuendos apropiados que den cuenta de la seriedad y responsabilidad asumida en la prestación del servicio.

La entidad debe tener a disposición una ventanilla única presencial para la atención presencial y preferencial. Ofrecer a los clientes y/o usuarios un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos y ellas se merecen, es el principal objetivo a lograr.

Para ello los empleados y contratistas deberán, al momento de atender a los visitantes:

- Hacer contacto visual con el cliente y/o usuarios desde el momento en que se acerque y ser amable.
- Saludar a los clientes y/o usuarios de inmediato, de manera amable, siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días y/o tardes, mi nombre es (nombre y apellido.....). En qué puedo colaborar?", y sin esperar a que sean ellos quienes saluden primero.
- Dar al cliente y/o usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente a los Clientes y/o usuarios con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Trabajar para garantizar la satisfacción del cliente y/o usuario; demostrando entusiasmo y cordialidad.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.

- Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio con una despedida cordial.

### **ATENCIÓN PREFERENCIAL**

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

### **ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el empleado y el ciudadano a través de la red de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

Mediante la atención telefónica debe ser posible brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.

- Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre. Con la opción llamada en espera usted puede interrumpir la llamada con su interlocutor, le dirá que va a atender otra entrante que ya regresa con él y al nuevo cliente y/o usuario le dirá que lo espere 3 minutos, mientras termina de atender la anterior consulta.
- Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: “CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE CALDAS. Diga el nombre de la dependencia ( buenos días/ buenas tardes, habla con (diga su nombre y apellido)....., en qué le puedo colaborar?
- Dedíquese exclusivamente a la atención al cliente y/o usuario, no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con él o ella.
- No olvide despedirse amablemente, el buen servicio es Compromiso de Todos.

### **ATENCIÓN VIRTUAL**

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data), para estar a tono con las políticas de modernización del Estado y la implementación de nuevas tecnologías, el CDAC cuenta con un canal virtual de atención a los clientes y/o usuarios en su página [www.cdac.gov.co](http://www.cdac.gov.co)

El funcionario encargado del procedimiento recibe a través de la página web los interrogantes, inquietudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencia de los clientes y/o usuarios, quienes a su vez, de forma automática, reciben un número de radicado con el cual podrán hacer seguimiento, en línea, al desarrollo. El funcionario se encarga de revisar el contenido de la solicitud y realiza el respectivo reparto, si falta información en la solicitud la dependencia a la que se redireccionó debe solicitar al cliente y/o usuario por el mismo medio la ampliación de la información en la petición queja, reclamo o sugerencia y se realiza el registro en el formato correspondiente. Finalmente por parte de cada una de la

dependencia se elabora la respuesta a los clientes y/o usuarios y se comunica por el mismo medio informando el trámite dado a la solicitud o respuesta de la misma. En este proceso debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- Asegurar que las dependencias respondan en el menor tiempo posible los requerimientos y los remitan por el mecanismo virtual a los clientes y/o usuarios.
- Verificar que frente a los requerimientos presentados se mantenga siempre una comunicación permanente con los clientes y/o usuarios, dando a conocer los trámites y acciones surtidas frente a los mismos, el responsable de su cumplimiento, así como el plazo para dar una solución o respuesta.

## **REDES SOCIALES**

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico -e individual- como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información -en simultánea- puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes, gestionar a su vez comentarios de mensajes en las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram.).

## **ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA**

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

Buzones de sugerencias:

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

Se debe contar con buzón de peticiones quejas, reclamos y sugerencias ubicado estratégicamente tanto en áreas externas e internas de la sede con el fin de direccionar y coordinar un tratamiento oportuno para estas solicitudes.

## **CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERES**

Este ejercicio permite ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de las entidades y la satisfacción de derechos ciudadanos.

El **CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE CALDAS** cuenta con 5 caracterizaciones de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, con los cuales cumple su misión institucional y lleva a cabo la Política de Servicio al Ciudadano planteada por el Gobierno Nacional a través el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Se cuenta con las siguientes:

- Entes Reguladores
- Entes de Control
- Proveedores y Contratistas
- Empleados
- Usuarios

**Agosto de 2020**  
**CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE CALDAS**