

POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL INSTITUTO DE VALORIZACIÓN DE MANIZALES (INVAMA)

1.OBJETIVOS

Estos son los objetivos que el **INVAMA**, Instituto de Valorización de Manizales, pretende alcanzar con la Política de Atención al Cliente en búsqueda del bienestar a la comunidad.

Todos los usuarios del instituto de Valorización de Manizales (**INVAMA**), tanto internos como externos, deben conocer y hacer uso de estas políticas.

Atender: Brindar un óptimo nivel de servicio a los clientes, atendiendo y solucionando de manera proactiva sus necesidades e inquietudes con calidad humana.

Conocer: Conocer los clientes e Identificar sus necesidades.

Ofrecer respuestas: Diseñar y aplicar los sistemas y llevar a cabo los procesos necesarios de manera eficaz y rápida; satisfaciendo sus necesidades.

Mantener la calidad: Transmitir el legado de calidad que nos caracteriza en los productos y servicios. No caer en la monotonía, la presión, el estrés... dando lugar a las opiniones de sus clientes; separando "lo urgente de lo importante".

Normatividad: Dar a conocer a sus clientes los procedimientos, políticas y lineamientos, establecidos para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados a la entidad.

2.FINALIDAD DE LA POLÍTICA

Establecer un lineamiento claro sobre los parámetros de servicio y atención a los ciudadanos basados en las acciones realizadas por los funcionarios, las cuales vincularán la percepción ciudadana al desempeño del servicio brindado por la entidad, convirtiéndose la ciudadanía, en validadores de la gestión pública del Instituto de Valorización de Manizales (**INVAMA**).

3. ALCANCE

El alcance de la Política deberá entenderse en dos aspectos: Interno y Externo.

Interno: Será aplicado a todo el personal de la entidad las condiciones óptimas que merecen, como ciudadanos y participantes directos de todas las funciones que se desarrollan en la empresa, brindándoles todas las herramientas y espacios adecuados para desempeñarse de manera óptima en el desarrollo de sus funciones públicas. El cliente Interno de la empresa está conformado por el Personal Administrativo y Operativo de (**INVAMA**).

Externo: Será aplicada a la ciudadanía en general, que acuda diariamente a los Puntos de recepción de solicitudes del Instituto de Valorización de Manizales (**INVAMA**) a los usuarios del Call Center y Redes Sociales entre otros. Dichos ciudadanos, estarán en contacto con los servicios que presta la entidad y transversalmente a los procesos de la Unidad Administrativa, que tienen injerencia en la atención al ciudadano. Inicia con escuchar e interpretar; las solicitudes e inquietudes de quien nos contacta, analizando y procesando las mismas, con el fin de brindar una respuesta asertiva, óptima y en un tiempo oportuno. Satisfaciendo de esta manera sus necesidades; dichas solicitudes serán analizadas, revisadas y registradas, el cual nos permitirá llevar un control interno y a su vez exponer las estadísticas a las directivas.

4. MISIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL INVAMA

Superar las expectativas de nuestros clientes internos y externos, brindando un excelente servicio tanto en la calidad de los servicios que prestamos y en el talento humano que poseemos.

¿Para qué sirve la Política de Atención al Cliente?

La Política de Atención al Cliente les informa a los usuarios lo que pueden esperar del **INVAMA** como entidad en términos de servicio.

¿Quiénes son nuestros clientes?

Todos los ciudadanos de la ciudad de Manizales que hacen uso de los servicios que presta la entidad tanto en valorización como en alumbrado y aquellos que potencialmente puedan usar estos servicios, todos como clientes que pueden hacer uso de sus derechos de opinión y exigencia de un buen trato y servicio.

5. POLÍTICA GENERAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Responder oportunamente a las necesidades de los clientes.
- Ofrecer un óptimo servicio con calidad y tiempos de respuesta.
- Conocer las necesidades y expectativas del cliente interno y externo.
- Comprometidos con ser la mejor empresa de alumbrado público y de valorización en Colombia, para ello pondremos a disposición todo nuestro talento humano, en un proceso de mejoramiento continuo.
- Crear espacios en los que las opiniones de nuestros clientes sean el precedente para nuestro óptimo desarrollo.

a) POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE PRESENCIAL

La duración máxima del proceso de PQRS personalizados, debe ser inmediato para aquellas solicitudes que puedan tener solución durante la permanencia del usuario en la entidad y aquellas solicitudes que requieran procesamiento de información o prestación de un servicio de un daño serán recepcionados por el canal de ventanilla única como solicitud escrita.

- Las solicitudes recepcionadas por medio escrita tendrán como tiempo de respuesta; Derechos de Petición de alumbrado público (15, días).
- Solicitudes de modificación de información catastral (5, días).
- Solicitudes modificación tarifa de alumbrado público (15 días).
- Solicitudes de alumbrado público (15 días), solicitudes oficiales (10 días).
- Derechos de petición otros casos (15 días).
- Solicitudes de valorización (15 días).
- Recursos de reposición (60 días calendario).
- Solicitud de acceso a la información pública (10 días).
- Derecho de Petición consulta (30 días).

Las solicitudes relacionadas con reparaciones en la red de alumbrado público tendrán como tiempo de ejecución de la reparación (5) días para el área urbana, y de 7 días para el área rural. En lo relacionado con valorización será igual Para los trámites de corrección de información; para los casos con aspectos jurídicos esta respuesta y solución será atendida en la mayor prontitud que permita la ley; siempre ofreciendo claridad al usuario sobre las razones de los tiempos del trámite.

Los adultos mayores, mujeres en estado de embarazó y personas discapacitadas,

tendrán trato preferencial en cuanto al turno de atención, dando cumplimiento a requisitos de Ley.

Toda petición, queja o reclamo que se recepcione de manera escrita ya sea por oficio o correo electrónico, se le dará la connotación y trámite de derecho de petición.

En el caso de la respuesta a los derechos de petición y recursos, este plazo no podrá ser superior a los tiempos estipulados por la ley, días hábiles desde el momento de la recepción, salvo se solicite por parte de la empresa una ampliación de términos para búsqueda de pruebas, para lo cual se tendrá prioridad alta.

Toda petición, queja o reclamo deberá quedar registrado en el sistema de información que tiene la entidad.

Ningún funcionario de la Entidad está autorizado para recibir pagos en efectivo o documento título valor, salvo que exista autorización expresa de gerencia o esté estipulado en un procedimiento, caso en cual se recibirá directamente por tesorería.

b. POLÍTICAS DE ATENCIÓN A CLIENTE VÍA TELEFÓNICA

Los teléfonos de recepción de solicitudes telefónicas son 8891020 - 8891030 (en Manizales).

Todas las llamadas atendidas que requieran seguimiento y gestión deberán quedar registradas en el sistema de información, Geolumina y sistema PQRS.

Las llamadas recepcionadas y radicadas por este medio deberán corresponder a daños para el caso del alumbrado público.

Todas solicitudes relacionadas con instalaciones nuevas en la red de alumbrado público o de valorización deberán ser remitidas vía email a la dependencia correspondiente para darle el trámite correspondiente en los tiempos de ley los definidos por la entidad.

Todas las llamadas que no sean atendidas deberán quedar registradas en el sistema de grabación que posea actualmente la empresa, (Colbac).

Todas las llamadas atendidas que se consideren emergencias deberán ser

reportadas en tiempo real al centro de control con prioridad alta, tanto por el sistema comercial con la generación del motivo, como por cualquier otro medio de comunicación (radio, teléfono o correo).

No se permite realizar y atender llamadas personales de las líneas telefónicas asignadas a call center.

c. POLÍTICAS DE ATENCIÓN A CLIENTE VÍA WEB-REDES SOCIALES

Los canales de comunicación vía email de la entidad son por correo www.invama.gov.co; además se tienen por vía web las redes sociales en Facebook, Twitter y You Tube.

Todas las solicitudes recepcionadas por vía Web y redes sociales serán recepcionadas por el área atención.

Todas las solicitudes recepcionadas por vía Web deberán ser tomadas como un derecho de petición, sugerencia, queja o reclamo y los tiempos de respuesta deberán ser los mismos de los recepcionados por otros medios.

d. POLÍTICAS DE GENERACIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES EXTERNOS DEL INVAMA

La entidad deberá trabajar en procura de mejores canales de comunicación con sus clientes, para lo cual se deberá trabajar en línea directa con la gerencia con el fin de experimentar, analizar y practicar acciones que busquen encontrar nuevos canales de Comunicación con sus clientes, para alcanzar estos objetivos se deberá trabajar en los siguientes aspectos:

Acciones interadministrativas con otras entidades o dependencias que permitan generar mesas de trabajo, reuniones de concertaciones, acciones de recepción de todas las inquietudes que tenga la comunidad.

Analizar constantemente sobre los avances tecnológicos, programas y todas aquellas herramientas que permitan integrar todas las fases de recepción y atención de las solicitudes de la comunidad y así mismo el seguimiento y control de las mismas, con el fin de revisar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

e. POLÍTICA DE HORARIO DE ATENCIÓN SERVICIO AL CLIENTE

El horario de atención al cliente en los puntos de atención, en el INVAMA será en jornada continua de lunes a jueves 7:30 a.m. a 5:30 p.m. y viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.; en el call center de lunes a viernes 7:00 a.m. a 7: p.m. jornada continua y los sábados de 9:00 a.m. a 5: p.m.; la entidad también maneja un aplicativo llamado Colbac el cual nos permite recepcionar todas las llamadas que entran al call center cuando los agentes no se encuentran en disposición, nos permite devolver las llamadas a los usuarios que quedaron en espera.

f. POLÍTICA DE SEGUIMIENTO A SOLICITUDES

Al 100% de los casos se hará una tarea de seguimiento; los cuales concluirán una vez se realice una llamada de servicio al cliente, confirmando la respuesta del mismo, esto con el fin de la confirmación de satisfacción.



JOSÉ FERNANDO MEJÍA CASTAÑO
Gerente



CARLOS ARIEL OCAMPO HENAO
Profesional universitario A.C