

POLITICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO INSTITUTO DE VALORIZACION DE MANIZALES – INVAMA

1. Objetivos:

La presente política de atención al ciudadano está orientada a generar condiciones propicias para un adecuado servicio al ciudadano del Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA, de tal manera que garantice su satisfacción. Buscamos mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de nuestra institución y de sus capacidades para obtener oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Así mismo, comprende estrategias y acciones en el marco de la política nacional sobre esa materia, para contribuir a mejorar la calidad y la oportunidad con la que los ciudadanos acceden a la información, trámites y servicios.

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

- ❖ **Atender:** brindar un óptimo nivel de servicio al usuario atendiendo y solucionando de manera efectiva las necesidades y e inquietudes con calidad humana.
- ❖ **Conocer:** identificar las necesidades y expectativas del usuario frente a los servicios prestados por la institución.
- ❖ **Ofrecer respuestas:** Responder de manera oportuna a cada uno de las solicitudes y requerimientos de la ciudadanía en general.
- ❖ **Normatividad:** Dar a conocer a los usuarios los procedimientos, políticas y lineamientos establecidos para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas a la institución.

2. FINALIDAD DE LA POLITICA

Lograr la calidad de la gestión y establecer parámetros de servicio y atención de los ciudadanos basados en las acciones realizadas por los funcionarios, las cuales tendrán en cuenta la percepción de la ciudadanía al 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: Externos e Internos

INTERNOS: 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 desempeñar de manera óptima en el desarrollo de sus funciones públicas. El cliente interno de la empresa está conformado por personal Administrativo y operativo del **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, redes sociales, pagina web. Los ciudadanos, tendrán información permanente de todas las solicitudes y requerimientos que tiene injerencia en la atención al usuario, con el fin de brindar solución de manera oportuna. De esta manera se dará trámite en los tiempos establecidos.

4. MISION DE LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL INSTITUTO DE VALORIZACIÓN DE MANIZALES – INVAMA –

Nuestra misión es la protección de los derechos y deberes de los usuarios, la integración de su opinión en la organización y la mejora de la calidad en el servicio

La Atención al Usuario, es una unidad funcional dependiente de Área Técnica. Está conformado por un equipo de profesionales que prestan atención directa al usuario, ofrece orientación e información en general, gestiona las reclamaciones y sugerencias de los usuarios, así mismo, desarrolla otras actividades que puedan contribuir a ayudar y mejorar la comunicación entre la ciudadanía y la institución.

¿Para qué sirve la política de Atención al Usuario?

La Política de Atención al Usuario les comunica a los usuarios lo que pueden esperar de la institución en términos de servicio.

¿Quiénes son nuestros usuarios?

Todos los ciudadanos de la ciudad de Manizales que se benefician del alumbrado público y de los proyectos de valorización de la misma.

5. POLITICA GENERAL DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

- ❖ Responder oportunamente a las necesidades de los usuarios.
- ❖ Ofrecer un óptimo servicio con calidad y tiempos de respuesta.

- ❖ Informar permanentemente al usuario de nuevos proyectos o modificaciones en el servicio.
- ❖ Medir la satisfacción del usuario mediante encuestas periódicas.
- ❖ Toda atención de reclamos, quejas, denuncias y sugerencias debe ser atendida por medio de las oficinas de atención al usuario, dentro del término legal de 15 días hábiles después de ocurrido el hecho que genere la misma.
- ❖ Todo funcionario debe brindar al usuario la debida atención en las solicitudes de prestación de servicios de forma oportuna, respetuosa, clara, completa y adecuada.
- ❖ Es responsabilidad de los funcionarios del área de atención al usuario orientar a los usuarios en la selección del servicio que mejor se adapte a sus necesidades.

6. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Adoptar protocolos de Servicio al ciudadano para los diferentes canales de atención dispuestos por el INVAMA, con lo cual busca mejorar la interacción entre la institución y los usuarios. Los protocolos de servicio unifican, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta y mejoran la calidad en la atención.

Los canales de atención al usuario son los siguientes:

- ❖ Escrito: Compuesto por el correo físico o postal, el fax, el correo electrónico institucional y el formulario electrónico PQRSD, dispuesto en el portal web de la institución.
- ❖ Presencial: Contacto personalizado de los ciudadanos con los funcionarios encargados de la Atención al usuario de la entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la institución.
- ❖ Telefónico: Contacto verbal de los ciudadanos con nuestro contac center, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- ❖ Virtual: Corresponde al chat institucional disponible en nuestra página web y nuestras redes sociales.

Los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, utiliza los canales de servicio dispuestos por la entidad, por consiguiente se debe tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales:

Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo, los siguientes:

- ❖ Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- ❖ Amable: El trato debe ser cortés pero también sincero.
- ❖ Confiable: En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- ❖ Empático: El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- ❖ Incluyente: Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- ❖ Oportuno: Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- ❖ Efectivo: Debe resolver lo solicitado.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa.

Por lo anterior, el área de Atención al Usuario, tiene asignadas las líneas telefónicas números 8891020 - 8891030. La llamada entrante será capturada por nuestro Contac Center y enviada al funcionario solicitado.

Recomendaciones generales:

Los ciudadanos necesitan información oportuna, clara y completa. Por tanto, los responsables de la atención deben:

- ❖ Informarse sobre los formatos, protocolos o lineamientos de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- ❖ Conocer los trámites y servicios que presta el Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA –
- ❖ Tramitar todas las solicitudes de los usuarios en los tiempos establecidos.

Elaboró: Lina Constanza Morales Franco
Profesional Universitario en Atención al Usuario