

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 1 de 44

CONTENIDO

0. INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO.....	3
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	4
2.1. Misión.....	4
2.2. Visión	4
2.3. Valores	4
3. COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓN	5
4. POLITICAS Y OBJETIVOS DEL SIG	5
5. ALCANCE	6
6. REQUISITOS GENERALES	6
7. RESPONSABILIDADES.....	7
8. DEFINICIONES.....	7
9. DESCRIPCIÓN	8
9.1. Lineamientos de Calidad en la Atención al Ciudadano:	8
9.1.1. Enfoque hacia el cliente:.....	9
9.1.2. Liderazgo:.....	9
9.1.3. Participación de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:.....	9
9.1.4. Deberes de los trabajadores oficiales, servidores públicos y demás colaboradores del CDAV:	9
9.1.5. Mejora continua:	10
9.2. Directrices de Atención al Ciudadano:	10
9.3. Estandarización de las prácticas de atención al usuario.	12
9.3.1 Recomendaciones para tratar a los ciudadanos inconformes.....	13
9.4. Atributos del servicio:	14
9.5. Derechos y deberes del cliente	16
9.5.1 Derechos	16
9.5.2 Deberes:.....	17
9.6. Canales de atención a la ciudadanía:.....	18
9.6.1 Canal presencial:.....	18
9.6.2 Canal telefónico:.....	18

	MANUAL		Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO		Versión: 2
			Rige: 2021-07-01
			Pág.: 2 de 44

9.6.3 Virtual:	18
9.6.4 Correspondencia Escrita	19
9.7. Protocolos para el buen servicio	19
9.7.1 Protocolo para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, mujeres gestantes y adultos mayores.....	19
9.7.2 Protocolo para la atención a los grupos étnicos, comunidad LGTBI, y otros grupos minoritarios.	22
9.7.3 Protocolo para la atención del servicio presencial.	22
9.7.4 Protocolo para prestación del servicio Revisión Técnico-Mecánica.....	28
9.7.5 Protocolo para la atención telefónica.	32
9.7.6 Protocolo para la atención virtual (Chat, Redes Sociales).	36
9.7.7 Protocolo de atención protección de datos personales	38
9.8. Recomendaciones para la atención del correo electrónico.	41
9.9. Pasos para interponer una PQRSA.	42
10. DOCUMENTOS CITADOS.....	44
11. VALIDACIÓN DOCUMENTAL.....	44

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 3 de 44

0. INTRODUCCIÓN

El CDAV direcciona todos los esfuerzos a garantizar que la ciudadanía reciba un servicio integral, amable, confiable, eficiente y de calidad, ya que los ciudadanos son el principal eje de la gestión pública. Esto solo es posible si usted, quien es el servidor público que atiende los clientes cuenta con la competencia contenida en el presente documento


Los servidores públicos que brindan el servicio a la ciudadanía son la cara e imagen del CDAV y es a través de cada uno de ustedes que los ciudadanos identifican el valor agregado del servicio.

Por lo tanto, estamos frente a una gran oportunidad para dar respuesta a la ciudadanía mediante la implementación de nuevos protocolos de atención, definición de políticas de servicio y la restructuración de canales de atención, para satisfacer de manera eficiente y efectiva la demanda de trámites y servicios solicitados por los usuarios, dentro de normas, principios, valores y procedimientos institucionales y de control que dirigen el accionar ético de nuestra organización.

Invitamos a cada uno de los servidores públicos del CDAV hacer parte integral del presente manual, para lograr cumplir con el objetivo de brindar a toda la ciudadanía una atención de calidad.

1. OBJETIVO

Mejorar la prestación del servicio al cliente cumpliendo con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente, para garantizar el acceso a los tramites y servicios a través de distintos canales, obedeciendo con los principios de información completa, clara, procedimientos eficientes, transparentes, seguros de máxima calidad, oportunidad en atención superando las expectativas de los usuarios.

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 4 de 44

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.1. Misión

Los colaboradores responsables de la atención al ciudadano en el CDAV, son los garantes del acceso a los Bienes y Servicios que demanda el usuario, propiciando condiciones de equidad, respeto, justicia y transparencia, mediante la formulación e implementación de las políticas y protocolos de Servicio al Cliente, además articulando y fortaleciendo los procesos de desconcentración, desmaterialización y descentralización de los tramites en las diferentes dependencias, siempre aplicando prácticas de resolución en un solo contacto, omnicanalidad y multicanalidad.

2.2. Visión


Para el año 2023 el CDAV será la organización de carácter público, modelo a nivel nacional en gestión de servicios relacionados con seguridad vial. Lo anterior se evidenciará en los indicadores de tiempos de espera, tiempo de procesamiento, cantidad de P.Q.R.S.A gestionadas oportunamente, cantidad de interacciones de forma presencial y cantidad de interacciones de forma no presencial.

2.3. Valores

El centro de Diagnostico Automotor del Valle CDAV Ltda., como antecedente actualizo y adopto en el año 2020 el Código de Integridad como marco común de principios y valores que orientan los comportamientos de la entidad hacia un horizonte compartido, en donde se expresa las directrices que guían las actuaciones de todos los servidores públicos que hacen parte de le Entidad.

Este código se encuentra conformado por 5 valores de integridad del servidor público que se enuncian a continuación:

- **HONESTIDAD:** Actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **RESPECTO:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 5 de 44

- **COMPROMISO:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **DILIGENCIA:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **JUSTICIA:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.


3. COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓN

La Gerencia del CDAV en la política de gestión con los clientes, se compromete a identificar permanentemente las expectativas de su público objetivo y a prestar un servicio amable, cómodo y seguro para satisfacer las necesidades de sus clientes, cumpliendo con los requisitos normativos, internos y reglamentarios, a través de procesos eficientes y con personal competente y motivado, que garanticen un alto porcentaje de fidelización y una mejora en la participación del mercado.

4. POLITICAS Y OBJETIVOS DEL SIG

El Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda., como organismo de apoyo a la movilidad, seguridad vial y medio ambiente, mediante el cumplimiento de los requisitos normativos, internos y reglamentarios aplicables, procesos eficientes, personal competente y motivado y el mejoramiento continuo, se compromete a:

- Satisfacer las necesidades y expectativas de sus partes interesadas.
- Lograr los objetivos institucionales y el liderazgo frente al sector.
- Identificar, prevenir y controlar los impactos ambientales de sus operaciones.
- Promover condiciones y un ambiente de trabajo sano y seguro.
- Garantizar la independencia, imparcialidad y confidencialidad en la prestación de los servicios.

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 6 de 44


Este manual aporta al cumplimiento de los objetivos: Satisfacer las necesidades y expectativas de sus partes interesadas y Lograr los objetivos institucionales y el liderazgo frente al sector.

5. ALCANCE

El presente manual está dirigido a todos los servidores públicos, contratistas, proveedores y aliados del CDAV, el cual sirve de guía para conocer los aspectos que se deben tener en cuenta para prestar un servicio oportuno, seguro y de calidad a los ciudadanos y servidores de las entidades públicas, siguiendo los protocolos establecidos para los distintos canales de atención.

6. REQUISITOS GENERALES

- 6.1. Constitución Política: Artículos 23, 83, 84, 95, 113 y 209.
- 6.2. Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del. Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional).
- 6.3. Ley 962 de 2005 Anti tramites.
- 6.4. Plan Nacional de Desarrollo 2006 – 2010
- 6.5. Decreto 1081 de 2015.
- 6.6. Decreto 2623 julio de 2009 (Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano).
- 6.7. CONPES 3649 del 15 de marzo 2010.
- 6.8. Ley 1474 del 12 de julio 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública”
- 6.9. Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 6.10. Decreto 019 del 2012.
- 6.11. NTC GP 1000 (Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública).
- 6.12. Decreto 1008 de 2018 Política de Gobierno Digital
- 6.13. Ley 1755 de 2015 Normativa para peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD).
- 6.14. Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- 6.15. NTC ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de la Calidad.
- 6.16. Decreto 1166 de 2016, Artículo 2.2.3.12.9

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 7 de 44

7. RESPONSABILIDADES

La entidad ha establecido información documentada para la definición de roles y responsabilidades a través del proceso de Desarrollo Humano, y de los diferentes actos administrativos expedidos por la gerencia que regulan la creación o asignación de responsabilidades.

Son responsables del cumplimiento de lo dispuesto en este manual todos los colaboradores del CDAV, en especial quienes tienen funciones de atención al público.

8. DEFINICIONES

Apelación: Solicitud que hace un cliente objetando el resultado de una prueba de su vehículo automotor en el proceso de revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes.

Atributos de servicio: Son aquellas características, cualidades o dimensiones visibles o invisibles que se esperan como parte del producto o servicio. Nos permiten evaluar o calificar el servicio de un área, de un proceso, de una persona o de una institución como excelente, bueno, regular o malo.


Denuncia: Es el acto procesal por el que cualquier persona, verbalmente o por escrito, relata hechos posiblemente consecutivos de delito perseguirle oficiosamente.

Empatía: Que puede definirse como el sentimiento de identificación con algo o alguien; la capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos; capacidad de entender los sentimientos de otra persona.

Expectativa: Esperanza o posibilidad de conseguir una cosa.

FUR: Formato Uniforme de Resultados.

Hotline: Línea directa.

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 8 de 44

Petición: Comprenden todas aquellas solicitudes respetuosas, presentadas por personas naturales o jurídicas en forma verbal, escrita, por correo electrónico o telefónicamente con respecto a los servicios que ofrece el CDAV.

Queja: Manifestación verbal o escrita de protesta, descontento o inconformidad por la insatisfacción que le causó la prestación del servicio.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita que hace un cliente refiriéndose su insatisfacción por una anomalía presentada durante la prestación de un servicio.

RDA: Registro Distrital Automotor.

RDI: Registro Distrital de Infractores.

RTM: Revisión Técnico Mecánica.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos o expectativas.


Sugerencia: Opinión dada por una parte interesada sobre cómo se puede mejorar la prestación de un servicio.

Usuario: Que usa algo habitualmente por derecho o concesión. En nuestro caso nuestros usuarios son los ciudadanos.

9. DESCRIPCIÓN

9.1. Lineamientos de Calidad en la Atención al Ciudadano:

Para garantizar de manera efectiva e integral un servicio al ciudadano con calidad y oportunidad, se hace importante tener en cuenta principios consagrados en normas técnicas que en esta materia brindan una orientación clara y detallada las cuales se mencionan en el punto 6 del presente documento.

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 9 de 44

9.1.1. Enfoque hacia el cliente:

La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuales son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

9.1.2. Liderazgo:


Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de esta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas para llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

9.1.3. Participación de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:

Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad.

9.1.4. Deberes de los trabajadores oficiales, servidores públicos y demás colaboradores del CDAV:

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante los horarios establecidos y publicados para los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos u otro mecanismo equitativo que garantice la atención ordenada de las personas, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 10 de 44

- Tramitar las peticiones que lleguen por cualquier medio, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para atender cómoda y ordenadamente al público.

9.1.5. Mejora continua:


Siempre es posible implementar maneras más prácticas y adecuadas para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

9.2. Directrices de Atención al Ciudadano:

Los servidores públicos del CDAV están comprometidos en atender los trámites y servicios con principios de formación completa, clara, procedimientos eficientes, transparentes, seguros, de máxima calidad y oportunidad, superando así las expectativas de los usuarios.


En desarrollo de esta política, el CDAV cumple con la declaración del servicio establecida en el presente manual y mejora la prestación de los servicios por los diferentes canales de atención al ciudadano teniendo en cuenta que:

- a) Todos los ciudadanos que ingresen al CDAV y sus sedes, serán requisados por el vigilante de seguridad. No se permite el ingreso de usuarios con armas.
- b) Los ciudadanos que necesiten orientación personalizada en lo relacionado con: consultas de trámites y servicios del RDA, RDI, Licencias de Conducción, Patios y Grúas, Revisión Técnico-Mecánica, y demás servicios de seguridad vial ofrecidos por el CDAV, serán abordados por el colaborador que ejerza las labores de orientación presencial en las sedes. El colaborador encargado de la orientación

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 11 de 44

indaga si se requiere información o asesoría para los trámites, y como primera opción suministra la información necesaria para que el usuario resuelva su inquietud. Si el orientador se encuentra ocupado, como segunda opción ofrece el servicio de *hotline* en las sedes para ser asesorado y como tercera opción ofrece la posibilidad de ingresar a la página web del CDAV.

- c) Los ciudadanos que requieran; interponer una petición, queja, reclamo, sugerencia, apelación o denuncia; radicación de documentos, entre otros, serán abordados por el colaborador que ejerza las labores de orientación presencial en las sedes. El colaborador responsable de la orientación presencial ofrece los diferentes canales para radicar su PQRSAD los cuales serían: la línea 4459000, la página web del CDAV, la ventanilla única ubicada en la sede para tal fin, y el buzón de sugerencias.
- d) Mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, adultos mayores y niños o adultos con niños en brazos, tienen prioridad en la atención, y para esto el colaborador responsable de la orientación en sedes procura resolver los requerimientos del usuario y si el usuario está listo para radicar o realizar un trámite, el orientador entrega un turno de atención preferencial o lo guía al punto de servicio para su atención en el turno inmediatamente siguiente al que se esté atendiendo. (ver punto 9.7.1)
- e) Los funcionarios de Servicio al Cliente que operan todas las líneas de servicio del CDAV (RDA, RDI, Licencias de conducción, patios, Grúas, RTM y demás servicios de seguridad vial) y el personal de vigilancia deben estar debidamente capacitados para orientar a los ciudadanos, siguiendo los protocolos establecidos en este manual para la atención.
- f) Todos los colaboradores responsables de ejercer la orientación presencial en sedes deben reportar de manera inmediata al área de servicio al cliente del CDAV, cualquier afectación del servicio, bien sea por posibles fallas tecnológicas, de energía, de agua, de internet, de infraestructura, de malos comportamientos, riesgos de seguridad.
- g) Todos los colaboradores que interactúan con los usuarios de servicios del CDAV, persuaden al usuario a finalizar con éxito su expectativa del trámite, y si identifican algún tipo de dificultad para poder garantizar el

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 12 de 44


cierre efectivo del respectivo trámite, buscarán el apoyo del área de servicio al cliente para identificar opciones de colaboración, sin atentar contra los procedimientos formalizados.

- h) Todos los colaboradores que interactúan con los usuarios del CDAV, deben registrar y/o actualizar los datos de ubicación del usuario, considerando como datos de ubicación la siguiente información: documento de identidad, nombre, apellido, teléfono celular y e-mail. De esta manera se garantiza que la entidad este en contacto permanente para solucionar los requerimientos correspondientes. Previa autorización del usuario.
- i) Con el objetivo de descongestionar las sedes, optimizar los recursos disponibles, facilitar el acceso a los trámites y servicios, y cumpliendo los marcos legales de gobierno digital y desmaterialización de los trámites, todos los colaboradores del CDAV motivarán a los usuarios a hacer uso de los canales de atención no presenciales, como página web y líneas telefónicas.
- j) El área de Servicio al Cliente del CDAV realiza seguimientos semanales a la gestión de PQRSAD de todas las dependencias. Así mismo, se lleva indicadores mensuales en el cual se consolidan y revisan los tiempos de respuestas y comportamientos de las PQRSAD radicadas. (ver procedimiento ***PT-GC-00 Tratamiento de PQRSAD***)
- k) El área de servicio al cliente del CDAV, realiza encuestas aleatorias respecto a la percepción y experiencia del usuario en la realización de los trámites. Mensualmente se producen informes que proponen mejoras al proceso (ver instructivo ***IT-GC-01 Seguimiento y satisfacción del cliente***).

9.3. Estandarización de las prácticas de atención al usuario.

Con el fin de estandarizar las prácticas de atención al usuario, los colaboradores del CDAV y sus aliados operativos cumplen con la Declaración de servicio al cliente que se describe a continuación:

1. El usuario es la razón de ser de nuestro servicio.


	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 13 de 44

2. No hay nada imposible cuando se tiene la actitud y compromiso para lograrlo, con esfuerzo, inteligencia y empatía. Si definitivamente no es posible superar las expectativas del usuario, tener la mejor disposición y poner en práctica las recomendaciones para tratar a los ciudadanos inconformes, descritas en el numeral 9.3.1 del presente manual.
3. Todos los colaboradores cumplirán con la promesa ofrecida
4. Valorar el tiempo del ciudadano, el usuario de los servicios del CDAV, tiene el mismo derecho que los colaboradores a disfrutar de su tiempo libre e invertirlo como mejor lo considere. En ese sentido, si el CDAV es ineficiente en la gestión de los tramites y servicios, el usuario percibirá una mala experiencia.
5. Empatía: Solo si se logra comprender la urgencia o la necesidad que tiene un usuario de hacer un trámite con el CDAV, se propicia la mejor experiencia para el ciudadano.
6. Los colaboradores responsables de interactuar con los usuarios son el capital más importante de toda la organización, son la fuente de información más valiosa para lograr una cultura de mejora continua, por esto, todos los colaboradores reportarán oportunamente las oportunidades de mejora que identifique en los procesos de atención a su jefe inmediato.
7. El CDAV es una empresa pública que compite en el mercado para ser una organización viable. Depende de la calidad del servicio, que el CDAV exista y prospere. La mejor estrategia de fidelización es la excelencia en el servicio. Si la experiencia del usuario no fue satisfactoria, este ciudadano evitará volver al CDAV.
8. El colaborador del CDAV no se involucra con clientes, en asuntos que puedan crear malentendidos, reclamos o conflictos de interés.

9.3.1 Recomendaciones para tratar a los ciudadanos inconformes.

Manejo de Objeciones.

- Deje que el ciudadano se exprese y diga cómo se siente.
- No lo interrumpa.

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 14 de 44

- Muéstrole con su actitud que lo está escuchando.
- No le diga que se calme.
- Mantenga el contacto visual.
- No tome la situación como algo personal; el ciudadano se queja de un servicio, no es contra usted.
- En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano, pregúntese: *¿Qué solicita este ciudadano y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?*
- Presente al ciudadano disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación.
- Invítelo a formalizar sus insatisfacciones a través del teléfono o página web, para garantizar un tratamiento y gestión oficial.
- Si no acepta a registrarla por esos medios, regístrela el PQRSAD directamente en la herramienta correspondiente.


Empiece a solucionar el problema:

- Infórmele el número de radicación de su PQRSAD, precisando que con ese número le podrá hacer seguimiento.
- Obtenga del ciudadano toda la información que necesite.
- Verifique los datos, repitiéndoselos al ciudadano.
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- Haga seguimiento a la solución.
- Si el tipo de problema es recurrente manifiéstelo a su jefe inmediato, para dar una solución de fondo a las causas que lo originaron.

9.4. Atributos del servicio:


El servicio excelente es el primer generador de valor al cliente, muchas veces por encima de la calidad y el precio, determinante para lograr hacer de la experiencia de compra un hecho memorable y placentero que garantice la fidelización, toda vez que no se trata de vender servicios una sola vez, sino lograr revender al mismo cliente y a otros que este recomiende.

Si un cliente tiene una mala experiencia evitará contactarse nuevamente con el CDAV.

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 15 de 44

Los siguientes son los atributos o características que tiene el servicio al cliente del CDAV:

- **Oportunidad:** El CDAV garantiza los tiempos de respuesta establecidos para cada trámite y servicio, y propicia continuamente que los tiempos de atención disminuyan.
- **Confiabilidad:** El servicio es exacto, preciso, seguro y veraz.
- **Agilidad:** El servicio es rápido, enfocado en superar las expectativas de los clientes.
- **Comunicación amable:** El buen trato es una premisa y no es negociable, todos los colaboradores CDAV están comprometidos en eso, sin importar que tipo de cliente se trate, siempre mantener la calma.
- **Accesibilidad:** El CDAV garantiza el fácil y oportuno acceso a los servicios ofrecidos a todos los ciudadanos.
 - a) **Respeto:** durante la prestación del servicio el colaborador que esta interactuando con el usuario, no solo genera empatía, sino respeta con quien está hablando. El respeto se refleja en: Presentación personal: uniforme limpio y adecuadamente usado.
 - b) **Conversación:** evitar el tuteo o voseo, preferiblemente usar el usted, el tono deberá ser moderado, y lo más importante escuchar, dejar que el usuario exprese sus ideas invirtiendo el 100% de la atención en la conversación.
- **Preparación y entrenamiento en habilidades sociales y emocionales:** Los directivos y empleados del CDAV se mantienen en entrenamiento constante, para desarrollar habilidades que les permitan entender sus emociones y la de los clientes.
- **El trabajo en equipo:** Es una de las características importantes del CDAV porque permite dar una respuesta unificada, positiva y rápida a las necesidades de los usuarios, Los conflictos entre áreas afectan a los clientes, dificultan la generación de valor, de mejores resultados financieros y atentan con el posicionamiento positivo de la marca en la mente del consumidor.


	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 16 de 44

- **Excelente clima organizacional:** Esta característica está muy relacionada con las tres anteriores, si hay un buen trabajo en equipo entre todas las áreas, un trato amable y una constante capacitación eso ayuda a que el clima organizacional sea algo muy positivo de cara al cliente, quien está en capacidad de notar ese tipo de cosas con mucha facilidad, si hay un mal clima organizacional será muy complicado ocultarlo, por eso las organizaciones comprometidas con los clientes están bien desde adentro para proyectar buenas sensaciones al exterior.
- **Actitud positiva y proactividad:** La buena calidad en el servicio parte de una buena actitud de los empleados de la organización, de querer servir al cliente a pesar de las circunstancias adversas de la misma organización, de la economía y de la sociedad.
- **Orgullo por la organización y sentido de pertenencia:** Las personas de la organización se sienten orgullosas de un trabajo bien hecho, hay una gran diferencia entre un desempeño de alto nivel con una gran dosis de compromiso y un desempeño mediocre, a pesar de que el compromiso y el sentido de pertenencia son cualidades muy valiosas y a veces escasas, se puede notar fácilmente quien ama su empresa y quien no, algo que va más allá de simplemente recibir un pago cada cierto periodo de tiempo y eso se refleja de inmediato en la capacidad de prestar un buen servicio que agrega un diferencial a las características del producto.

9.5. Derechos y deberes del cliente

9.5.1 Derechos


- a) Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o digital, tanto de forma presencial como no presencial, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- b) Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aun por fuera de las horas de atención al público.

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 17 de 44

- c) Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámites y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- d) Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previsto por la Constitución y las leyes.
- e) Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- f) Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- g) Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el Artículo No. 13 de la constitución política.
- h) Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que desempeñen funciones administrativas.
- i) A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cual ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- j) Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

9.5.2 Deberes:

- a) Acatar la constitución y las leyes.
- b) Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 18 de 44

c) Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

d) Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

9.6. Canales de atención a la ciudadanía:

9.6.1 Canal presencial:

El CDAV brinda a los ciudadanos atención personalizada y solución a los requerimientos y consultas de trámites y servicios, tanto en la sede principal como en las sedes alternas. Para conocer las direcciones y horarios de las sedes, visitar la siguiente URL:

<http://www.diagnosticentrodeltalca.com.co/publicaciones/129445/sedes/>.

9.6.2 Canal telefónico:

El canal telefónico es uno de los más empleados por los ciudadanos para realizar consultas o establecer relación directa con las dependencias del CDAV. La línea telefónica está diseñada para poder orientar al ciudadano en los trámites administrativos y servicios que están descritos en el portafolio.

Las siguientes son líneas telefónicas de atención al ciudadano:

57 (2) 664 44 24 y 57 (2) 445 90 00


9.6.3 Virtual:

Los canales virtuales que dispone el CDAV para el servicio de los ciudadanos que lo requieran son:

<http://www.cdav.gov.co/>

<https://www.serviciosdetransito.com/>

En estos sitios WEB se pueden conocer los trámites y servicios en línea, y se incluyen vínculos transaccionales y formatos descargables para algunos de los trámites que por Ley no requieren atención presencial.

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 19 de 44

Redes Sociales:

Además de las direcciones WEB, se dispone de redes sociales que permiten la publicación de información actualizada, mejoras de interés al ciudadano, novedades y campañas publicitarias sobre los tramites y servicios dando una interacción virtual de doble vía.

Facebook: CDAVCali
Pstcali

Twitter: @CDAVCali
@PSTCali

Instagram: cdavcali

Correo electrónico:

Servicioalcliente@cdav.gov.co
ventanilla_unica@cdav.gov.co

9.6.4 Correspondencia Escrita


El CDAV dispone de una ventanilla única ubicada en la sede la Flora, donde los ciudadanos pueden radicar su correspondencia escrita

9.7. Protocolos para el buen servicio

El protocolo se puede definir como el conjunto de técnicas (basadas en normas, leyes, usos y costumbres) necesarias para la correcta organización y desarrollo de actos, bien sean públicos o privados. En el caso del CDAV describe la forma como se debe comportar los servidores públicos frente al cliente.

9.7.1 Protocolo para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, mujeres gestantes y adultos mayores.

El CDAV presta un servicio ágil, oportuno y priorizado a los usuarios en condiciones de discapacidad, es decir: que se encuentre con limitaciones físicas, visuales, auditivas, sensitivas o cognitivas; mujeres en avanzado estado de embarazo o en el cual presente riesgo físico para sí o para su bebe;

	MANUAL		Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO		Versión: 2
			Rige: 2021-07-01
			Pág.: 20 de 44

lactantes con niños de brazos no mayores a tres (3) años, adultos mayores de 60 años, y/o ciudadanos mayores cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico, así lo requiera.

Las pautas de comportamiento van dirigidas a todo el personal que trabaje en atención presencial, cualquiera que sea su cargo, vigilante de seguridad, anfitrión, informador, asesor, coordinador y demás:


- Si hay filas para la entrada, hacerlos ingresar de manera inmediata.
- Establecer el tipo de tratamiento para otorgarle a la persona, según su estado particular, el servicio solicitado.
- Las personas que califiquen para el trato especial descrito en este numeral serán dirigidas al colaborador encargado de la atención en ventanillas que lo atenderá en el turno inmediatamente siguiente al que este atendiendo, teniendo en cuenta el Protocolo para la atención del servicio presencial (numeral 9.7.3).
- El CDAV dispone de aviso de atención preferencial en cada sede.

9.7.1.1 Trato adecuado a personas con limitación física:

- Ver a las personas como miembros de una comunidad minoritaria, no como discapacitados o minusválidos.
- Apreciar a las personas como ciudadanos, con los mismos derechos y deberes.
- Tener en cuenta que son aptas para todo tipo de actividades en las que no necesitan el sentido limitado.
- Actuar con respeto y sin posturas paternas.

9.7.1.2 Trato adecuado a personas con limitación auditiva:


- No sobreponer la cultura oyente por encima de la cultura sorda.

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 21 de 44

- Mantener el contacto visual cuando se esté comunicando con una persona sorda.
- Comunicarse todo el tiempo por sus medios o a través de un intérprete, en el sistema de comunicación que use la persona sorda, sea esta lengua de señas o castellano oral.
- No actuar como el instructor de lengua de señas de la persona sorda.
- No actuar como el profesor de gramática del castellano de la persona sorda.
- No actuar como el terapeuta de lenguaje de la persona sorda.
- No convertirse en el comediante de la persona sorda, ni decir chistes ni juegos de palabras pertenecientes a la cultura del oyente.
- No actuar como el papá o la mamá de la persona sorda.
- Ver a las personas sordas como miembros de una comunidad lingüística minoritaria, no como discapacitados o minusválidos.
- Ver a las personas sordas como ciudadanos con los mismos derechos y deberes que los demás ciudadanos.
- Tener en cuenta que las personas sordas son capaces de hacer toda clase de cosas en las que no necesiten el sentido de la audición.
- Si lo requiere solicitar un intérprete, o ayuda de un superior.

9.7.1.3 Trato adecuado a personas con limitación visual:

- Identificarse de inmediato para que sepa con quién está hablando y procurar mirarle a la cara, para que reciba el sonido adecuadamente.
- Avise cuando se retire o regrese.
- Permita que se tome de su brazo tres dedos por encima de su codo para conducirlo.
- Advierta los desniveles de las escaleras, aceras, pisos y otros.

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 22 de 44

- No dejar puertas entreabiertas.
- Indicar el cambio de lugar de los objetos donde se desenvuelve.
- Al ofrecerle asiento coloque la mano de la persona invidente sobre el espaldar para que se pueda sentar solo.
- Nunca diga: allí. Diga a la derecha, izquierda, arriba, abajo, adelante o atrás.
- Si pide que le leamos algún documento, será mejor hacerlo despacio y con claridad, evitando hacer resúmenes por nuestra cuenta o comentarios al respecto.


9.7.2 Protocolo para la atención a los grupos étnicos, comunidad LGTBI, y otros grupos minoritarios.

- Los colaboradores del CDAV deben mantener respeto y buena actitud sin discriminación de trato frente a los grupos étnicos, personas que pertenecen a la comunidad LGTBI, indígenas u otra minoría; y prestar el servicio de atención presencial de acuerdo con lo estipulado en el numeral 9.7.3.
- En caso de requerir alguna asesoría especial para atender a estos ciudadanos, comunicarse con un su jefe inmediato.

9.7.3 Protocolo para la atención del servicio presencial.

Está dirigido a todo el personal que trabaje en atención presencial cualquier que sea su cargo (vigilante de seguridad, orientador, asesor, ventas, auxiliar de ventanilla, etc.) Los lineamientos descritos a continuación son esenciales, ya que son los servidores los encargados de dar a la ciudadanía la primera impresión del CDAV.

El CDAV establece y propicia los medios necesarios para generar un ambiente cálido y adecuado donde la ciudadanía se sienta a gusto con el servicio, generando un clima de confianza fundamentado en la eficacia y profesionalismo en la prestación y labor realizada.

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 23 de 44

A continuación, se describen las fases en que se desarrolla la atención presencial al ciudadano:

Fase I. Contacto Inicial

Los colaboradores del CDAV saludarán de manera breve para atender a los ciudadanos con la siguiente frase institucional:


Buenos días/Buenas tardes, Bienvenido al CDAV, ¿en qué puedo servirle?

Fase II. Desarrollo de la atención

- a) Escuche atentamente el requerimiento o trámite que desea realizar el ciudadano.
- b) Pregunte y registre el nombre, cedula y número celular para procurarle mejor atención y garantizar la calidad de la base de datos del CDAV (Es de recordar que la información capturada goza de la alta importancia, pues es la manera más eficiente de garantizar un contacto efectivo con este usuario para perfeccionar su solicitud o posteriores interacciones).
- c) Direccione o indique cuáles son los pasos a seguir para realizar el trámite.

A continuación, se relacionan las posibles situaciones de atención:

- a) Si es necesario retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud, explíquelo por qué debe hacerlo y darle un cálculo aproximado del tiempo que tardará la consulta. Al regresar al puesto decir: *“Gracias por esperar”* y continuar la atención.
- b) Si la solicitud de la ciudadanía no puede ser resuelta en ese punto del servicio, indicar el punto al que debe dirigirse (evitar al máximo, no resolver en un solo contacto los requerimientos del usuario. Remitirlo a otro sitio, considerado como la última opción de la atención):
 - Explíquelo por qué debe remitirlo.

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 24 de 44

- Solicitarle a la orientadora u orientador que dirija al usuario al punto exacto en el que resolverán sus solicitudes.
 - Si el punto al cual debe dirigirse no se encuentra en la misma sede, dar por escrito la dirección del lugar, horario de atención y los documentos a presentar.
- c) Si el puesto al cual debe remitirlo se encuentra situado en el mismo lugar, indicar dónde está ubicado.
- d) Si la solicitud de la ciudadanía no puede ser resuelta de forma inmediata:
- Explique la razón de la demora.
 - Informe la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.


Fase III. Despedida

- a) Usar el nombre del interlocutor.
- b) Confirme con el ciudadano si la información del trámite está clara y retroaliméntelo de lo que se va a hacer, en caso de quedar alguna tarea pendiente.
- c) Pregunte “¿Hay algo más, en que le pueda servir?”
- d) Agradecer al usuario por haber recurrido al CDAV.
- e) Invitarle a que vuelva a contactar al CDAV cuando lo necesite.

Reglas de Oro al atender a un ciudadano:

Presentación y actitud personal

1. Tener buena presentación personal, ya sea portando el uniforme asignado por la Dirección de Desarrollo Humano, según el caso. Además, estarán identificados por su respectivo carné, de manera

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 25 de 44

permanente y obligatoria, el cual deberá ser visible para el ciudadano, cuidando la imagen corporativa.

2. Para el caso de las mujeres, no maquillarse ni pintarse las uñas en las ventanillas en los horarios de atención al público.
3. No comer ni mascar chicle en sus sitios de trabajo o mientras atienden personas.
4. No tutear al ciudadano, no usar apelativos según su edad, condición o género. Ejemplos: “abuelita”, “mamita”, “viejo”, “amigo”, “llave”; vos, etc.
5. Mantener respeto y buena actitud frente a los grupos de personas que pertenecen a la comunidad LGTBI, indígenas u otra minoría.
6. Mantener durante el tiempo de la atención la voz, la presentación y la postura adecuada con el fin de ser cálido y cordial con el ciudadano.


Cumplimiento de Horario

1. Llegar puntualmente al puesto de trabajo.
2. A menos que sean autorizadas por su jefe inmediato, no abandonar el puesto de trabajo para hacer actividades diferentes a las asignadas.
3. Cumplir el horario es un respeto por las normas, por los clientes y por los compañeros que siempre cumplen.

Presentación en los puestos de Trabajo.


Para el ciudadano la apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción de la calidad del servicio.

Un puesto de trabajo limpio, ordenado, bien presentado, sin elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de organización, no solo atribuible al servidor que ocupa el lugar, sino a sedes de atención en general.

	MANUAL		Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO		Versión: 2
			Rige: 2021-07-01
			Pág.: 26 de 44

Para lo cual, seguir las siguientes recomendaciones:

1. No ingerir alimentos en los puestos de trabajo.
2. No usar ni manipular el teléfono celular para asuntos personales
3. Evitar crear conversatorios entre servidores que afecten la imagen y el servicio. El lenguaje y trato con los compañeros de trabajo debe ser respetuoso, cordial y sin excesos de confianza. Evitar el uso de apodosos refiriéndose directamente por el nombre.
4. En el escritorio solo estarán los elementos necesarios para desarrollar las funciones asignadas. La papelería e insumos estarán guardados en las gavetas o estantes destinados para tal fin.
5. Elementos distractores como radios, parlantes de computadores, revistas, fotos, adornos y juegos, IPod, iPad, todo tipo de celulares, entre otros dispositivos electrónicos, no deben estar en el puesto de trabajo.
6. El uso del celular solo está permitido en casos excepcionales y fuera de las sedes. En ningún caso se debe atender llamadas personales mientras se atiende al ciudadano.
7. Los bolsos, maletines y objetos personales serán guardados fuera de la vista de la ciudadanía.
8. En el escritorio solo estará los elementos necesarios para desarrollar las funciones asignadas, evitar saturarlo con objetos personales y elementos que no se requieran, como fotos personales, afiches, letreros, imágenes, etc.
9. En las impresoras debe haber la cantidad suficiente de hojas en el dispensador o bandeja de papel.
10. Al inicio de la jornada, revisar que se tengan los elementos necesarios para laborar tales como grapadoras, lapiceros, perforadoras, y demás elementos, a fin de evitar levantarse del puesto de trabajo.
11. Los documentos se archivan diariamente lo antes posible, cuando se disponga de un archivo de gestión.

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 27 de 44


Presentación en los puntos de servicio

1. Mantenimiento a la infraestructura física.
2. Aseo y orden permanente
3. Evitar pegar carteles que no cumplan con los estándares de imagen visual corporativa.
4. La estructura física del CDAV aporta en gran medida a la satisfacción del ciudadano en el momento de solicitar un requerimiento, este aspecto también los hace sentirse parte del progreso del CDAV.
5. El servicio integral de aseo y cafetería, incluido el suministro de insumos, máquinas y equipos, es aquel que el contratista presta durante el tiempo que la entidad lo requiera, con talento humano y logístico apropiado, con el fin de mantener en perfecto estado el aseo de las instalaciones, comprendiendo entre otros aspectos: mantenimiento diario y permanente de pisos, paredes, baños, vidrios, superficies, sillas, divisiones modulares y, en general, es importante mantener todas las áreas libres de polvo, manchas y en completo estado de limpieza.

Vigilantes de Seguridad

La primera persona que recibe a los ciudadanos cuando se acercan al CDAV son los vigilantes de seguridad, quienes con su actitud pueden dar la primera impresión al ciudadano, por lo tanto, poner en práctica las siguientes pautas:

1. Abrir la puerta cuando el usuario se aproxime.
2. Requisar al ciudadano con sensor de seguridad (bolsos, carteras y maletines y bodega de vehículos cuando aplique). En ningún caso, presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al usuario, mientras se encuentre en el horario de atención establecido.
3. Indicar con amabilidad el punto de información o entrega de turnos.

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 28 de 44

9.7.4 Protocolo para prestación del servicio Revisión Técnico-Mecánica.

La revisión técnico-mecánica es el servicio más expuesto a la competencia y también el que tiene mayor mercado, como quiera más del 70% del parque automotor que circula en Cali está obligado a hacer la RTM.

Debido a la competencia los clientes reciben permanentes ofertas de servicio de otros CDAs, y deciden cambiar de proveedor o permanecer valorando la calidez con que se atienden y el sitio donde se les atiende, tanto o más que el mismo diagnóstico recibido.

Por tal motivo, encontrar la forma de empatizar con el cliente y como hay diferentes clases de clientes, encontrar valores comunes que puedan ser percibidos como diferenciadores y permitan calificar bien el servicio.

Recepción del vehículo antes de la revisión

Saludo:

El colaborador del CDAV encargado de recibir el vehículo, saludará al cliente de la siguiente manera:


- *Buenos días/Buenas tardes, bienvenido al CDAV, mi nombre es: XXXXXX.*
(portar uniforme limpio y carné de identificación en lugar visible para el cliente).

- *Soy la persona encargada para recibir su vehículo y hacer con usted una pequeña revisión de las condiciones en que se recibe para garantizarle que al momento en que se lo entreguemos esté en las mismas condiciones.*

Mientras inspecciona tapacubos, alarma desactivada, solicita amablemente:

- *Por su seguridad no debe dejar objetos personales expuestos en el vehículo.*

En caso de que el vehículo presente tapacubos se le indica al cliente

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 29 de 44

- *Que debe retirarlos para poder adelantar la revisión, ya que por norma No. NTC 5375 de 2012, no puede ser adelantada por funcionarios del proceso del CDAV.*

Explicar al cliente que:

-La revisión será realizada por un Ingeniero certificado y de mucha experiencia, lo que al final le aportará mucha seguridad sobre el resultado”.

El colaborador asignado para la recepción de los vehículos le solicita los documentos al cliente: tarjeta de propiedad, seguro obligatorio vigente, certificado de gas natural vehicular (si aplica) y la licencia de conducción. Seguidamente lo invita a pasar a la sala de espera y explica que sigue en el proceso:

- Un compañero nuestro le llamará para validar unos datos y recibir el pago, en la sala de espera podrá encontrar TV, dispensador de alimentos y café y a través de las pantallas puede visualizar el proceso de la inspección, el servicio se demorará aproximadamente XXX, pero haremos lo posible porque se demore menos.”

- Si necesita algo, con mucho gusto lo atenderé, recuerde mi nombre es XXX


Atención inicial del cliente en Control

El punto de control es muy importante ya que allí se capturan los datos del cliente, útiles para poder tener retroalimentación sobre el servicio y hacer gestión de postventa y fidelización. Por tal motivo, validar el cumplimiento de los requisitos que permitan registrar la RTM y la información del cliente, que tiene grabada en el sistema

Si es un cliente del que ya se posee registro:

- Bienvenido, gracias por visitarnos, queremos validar la información que tenemos de usted, sus teléfonos siguen siendo XXXX, su correo electrónico es XXX., su dirección es XXXXX. El valor por cancelar es XXXX....

Si hay datos que cambian, se actualizan y se agradece al cliente.

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 30 de 44

Si es un cliente nuevo, o sin registro en el sistema:

- *Bienvenido, gracias por visitarnos, vemos que es la primera vez que nos visita y no tenemos información suya, me ayuda por favor con los siguientes datos: sus teléfonos, correo electrónico, dirección. El valor a cancelar es...*

Enseguida se procede a registrar el pago, recibir el dinero y dar inicio a la revisión

“En las pantallas puede visualizar el proceso de su vehículo. Cuando termine, le llamará el Ingeniero encargado, quién le entregará el resultado de la revisión, “Si necesita algo, con mucho gusto le atenderé.”

Atención ingeniero de despacho

Terminada la revisión el Ingeniero de turno se desplaza hasta la sala de espera, y llama cortésmente al cliente por su nombre, para entregar el resultado del diagnóstico de la revisión del vehículo.

- *Buenos días/Buenas tardes. Por favor, el señor (nombre).”* Solo en caso extremo que el usuario no conteste, se llamará “. -Propietario del vehículo de placa (XYZ).”


Se saluda al cliente: - *Buenos días/Buenas tardes soy el ingeniero (nombre) y me correspondió hacer la revisión de su vehículo, se invita a dirigirse al vehículo y se le pide verificar que se encuentre en las mismas condiciones que al momento del ingreso, (usuario realiza la verificación).*

Luego se dirige con el cliente a la ventanilla de despacho para la entrega del resultado.

Hay 2 situaciones posibles:

Aprobado:

- *Por favor firme el inventario del vehículo con número de cédula y número telefónico, mientras usuario firma el documento, se ofrece una explicación del buen estado y se le explican los defectos tipo B si los hubo, pidiéndole los corrija por su seguridad.*

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 31 de 44

- Todo salió bien en el proceso, fue un gusto atenderle, por favor no debe laminar el certificado, recuerde que tiene vencimiento de un año. Lo estaremos llamando para recordarle, gracias por venir.

Reprobado:

- Por favor firme el inventario del vehículo con número de cédula y número telefónico, (mientras usuario firma el documento, se ofrece una explicación de las pruebas que resultaron bien)

- Señor(a), se encontraron unos aspectos para mejorar en su vehículo, la Ley determina dos clases de defectos, unos que cataloga como tipo A que son reprobatorios y otros tipos B que no ocasionan reprobación pero que deberían corregirse por seguridad.

- Lamentablemente su vehículo resultó reprobado por la(s) siguiente(s) causa(s)

Acto seguido se señalan y explican los defectos reprobatorios.


Si además hay defectos tipo B, se leen y se explican, recalcándole que estos defectos es conveniente corregirlos, pero que no son la causa de la reprobación.

Finalmente, se le indica que tiene quince (15) días calendario, contados a partir de la fecha para regresar con los ajustes realizados y no se generará cobro adicional, pero si sobrepasa esos quince (15) días, o si cuando regrese no ha solucionado los defectos o tiene alguno adicional deberá volver a cancelar el valor de la revisión.

- Recuerde si ya tiene vencida su RTMYEC este FUR no le sirve para transitar libremente y está expuesto a multas de los guardas de tránsito o por foto detección.

- Si tiene alguna duda, podemos aclarar lo que requiera

Si el cliente tiene objeciones sobre el resultado

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 32 de 44

Cierre:

-Fue un gusto atenderle quedamos a sus órdenes, recuerde que estamos para servirle y que como parte de nuestro servicio le estaremos llamando con anticipación para recordarle el nuevo vencimiento que será dentro de un año, le esperamos de nuevo en el CDAV. Gracias


9.7.5 Protocolo para la atención telefónica.

Con el propósito de asegurar un adecuado contacto telefónico y la proyección de la imagen institucional del CDAV, utilizar un tono de voz moderado, con un timbre agradable, que se adecúe a las circunstancias de la conversación con el ciudadano.

Es importante precisar que en el desarrollo de los negocios del CDAV, pueden existir campañas lideradas por el CDAV, pero presentadas en cabeza de otra entidad, y para esto, se crearan los protocolos particulares que se requieran

Para ello es preciso atender las siguientes recomendaciones:

1. Cualquier llamada contestar rápidamente, preferiblemente al primer timbre. El indicador para cumplir es que por lo menos el 80% de las llamadas sean atendidas en menos de 20 segundos de espera, y que no se pierdan llamadas por encima del 10% del total de marcaciones.
2. Tener a mano el directorio telefónico de la empresa o conocer quién es responsable de la atención, en caso de transferir la llamada (ver ***Instructivo de Atención Telefónica IT-GC-02***).
3. Al inicio del contacto use un tono de voz cálido y amable.
4. Solicite el nombre, cedula, teléfono celular, y e-mail, anotando que son datos básicos para poder garantizar el desarrollo y atención al requerimiento.
5. Al momento de brindar información refleje seguridad.
6. Para finalizar la información, sea concluyente y despídase de manera cortés.

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 33 de 44

7. Si la comunicación obedece a un PQRS, crear el registro en la herramienta correspondiente y comunicarle al usuario el número del caso, para que este a su vez, pueda hacerle seguimiento.

En el contacto telefónico utilice una menor velocidad en la conversación que la empleada en forma presencial, pronunciación clara y nítida, con buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.

Reglas para tener en cuenta en la atención telefónica:


1. Hacer sentir al interlocutor que está atento, empleando siempre un tono de voz empático, de acogida.
2. Una muestra de respeto con el ciudadano consiste en evitar el tuteo.
3. Tomar nota para recordar los puntos importantes.
4. Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
5. No interrumpir al ciudadano cuando está hablando.
6. No sacar conclusiones precipitadas.
7. Reformular los hechos importantes
8. Cuando el ciudadano hable, hacer notar que se le está escuchando, mediante la emisión de sonidos o expresiones de afirmación.

Fases de una adecuada atención Telefónica se divide en Tres (3):

Fase I. Contacto Inicial

En el contacto inicial lo más importante es el saludo. Dar la bienvenida a la ciudadanía y hacer una presentación con actitud de servicio.

El saludo es uniforme, independientemente del servidor que reciba la llamada, con el fin de darle un carácter de homogeneidad corporativa al servicio.

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 34 de 44

El saludo se compone básicamente de dos partes:

- a) **Saludo:** *“Buenos días / tardes / noches”.*
- b) **Localización:** *“Centro de Diagnóstico Automotor del Valle, le habla (identificación del servidor que recibe la llamada)”.*
- c) **Atención:** *“¿En qué le puedo servir?”*

Ejemplo:

“Buenos días, Centro de Diagnóstico Automotor del Valle, le habla María Pérez, ¿En qué le puedo servir?”

Fase II. Desarrollo de la atención


El servidor público, después de iniciar el contacto con la persona e identificar la información que necesita:

- a) Tener una posición de escucha activa, ponerse en el lugar del ciudadano: es importante darle a entender que comprendemos lo que siente, además, que él perciba que se le está escuchando con respeto y atención.

Ejemplo.

“Sí señor, entiendo su posición”, “comprendo lo que me dice”, “tiene usted razón”

- b) Interpretar las objeciones.
- c) Formular preguntas abiertas de profundidad es una estrategia comunicativa que permite fortalecer la interacción y obtener del ciudadano más información, con el fin de prestarle un mejor servicio.
 - **Preguntas abiertas:** Contribuyen a desarrollar información, por parte de la ciudadanía, con mayor profundidad. Ejemplo: *“¿podría explicarme con mayor detalle?”.*
 - **Preguntas cerradas:** inducen a respuestas concretas que se pueden responder con una o muy pocas palabras. Las

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 35 de 44

usaremos cuando ya dispongamos de información general, si deseamos conocer algún detalle concreto. Ejemplo: “¿Cuál es su estrato social?”.

- **Preguntas alternativas:** permiten al interlocutor elegir entre varias respuestas posibles; ayudan a tomar decisiones. Ejemplo “¿el trámite lo realizó el mes pasado o este mes?”


d) Al transferir una llamada tenga en cuenta los siguientes aspectos:

- Remita solo aquellas llamadas que no esté en capacidad de atender.
- Asegúrese de conocer las funcionalidades del teléfono para transferir llamadas.
- Informe al ciudadano por qué lo va a transferir y, en lo posible, díglele el nombre de la persona que va a recibir su consulta.
- Cuando transfiera a otra dependencia, espere a que su compañero lo atienda. Infórmele el nombre del usuario y el motivo de la llamada.
- Cuando reciba una llamada transferida, en primera instancia preséntese, llame al usuario por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

Fase III. Despedida

Es la última impresión que se lleva la ciudadanía de usted y del CDAV, por lo tanto, tener en cuenta lo siguiente:

- Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible).
- Confirme con el ciudadano si la información del trámite está clara y retroaliméntelo de lo que se va a hacer, en caso de quedar alguna tarea pendiente.
- Pregunte “¿Hay algo más en que le pueda servir?”

	MANUAL		Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO		Versión: 2
			Rige: 2021-07-01
			Pág.: 36 de 44


- Agradecer a la ciudadanía por haber recurrido a línea telefónica del CDAV.
- Invitarle a que vuelva a contactar al CDAV cuando lo necesite.

9.7.6 Protocolo para la atención virtual (Chat, Redes Sociales).

Los canales de atención cada vez se amplían más para facilitarle al ciudadano la interacción con el Estado, es por esto que es necesario crear y fortalecer los protocolos para la prestación del servicio a través de los canales virtuales.

A continuación, se incluyen una serie de recomendaciones a tener en cuenta en las iniciativas relacionadas con la publicación de información oficial por medios electrónicos.

- Es fundamental identificar la audiencia potencial, y diseñar y estructurar el sitio Web, o los mecanismos de interacción por medios electrónicos, con base en los intereses primarios de esta audiencia potencial.
- Adicionalmente, es necesario considerar también a los usuarios ocasionales, nuevos e internacionales.
- Así mismo, realizarse una definición clara de los objetivos que se pretenden con la creación del sitio Web o los mecanismos de interacción por medios electrónicos, con base en los servicios que presta la entidad.
- Es importante identificar el contenido del sitio Web. Para la organización de los contenidos, considere el punto de vista de los usuarios, de tal forma que tengan sentido para los usuarios y la audiencia que se quiere atraer.
- Para el usuario, no es necesario conocer todo el portal para comprender una información puntual.
- Es importante que no se duplique información en el sitio Web, a menos de que se requiere especificarla más para una audiencia determinada.

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 37 de 44

Para la publicación en medios virtuales manejar las siguientes recomendaciones, con respecto a los contenidos:

- Ser entendibles, agradables y de fácil uso.
- Ser vigentes, relevantes, verificables y completos.
- No ser ofensivos ni discriminatorios.
- Mantener la privacidad.
- Observar el derecho de autor y de propiedad intelectual.

Fase I. Contacto Inicial

Saludo:


Buenos días/Buenas tardes, Bienvenido al CDAV, le habla (nombre del servidor), ¿con quién tengo el gusto de hablar)? ¿En qué puedo servirle?

Fase II. Desarrollo de la atención

El servidor público, después de iniciar el contacto con la persona y de identificar la información que necesita, si requiere realizar consultas para responder eficientemente, indique el tiempo que tarda completando la respuesta a la solicitud y pregúntele si desea esperar.

Fase III. Despedida

- Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible).
- Confirme con el ciudadano si la información del trámite está clara y retroaliméntelo de lo que se va a hacer, en caso de quedar alguna tarea pendiente.
- Agradecer a la ciudadanía por haber recurrido al chat del CDAV.
- Invitarle a que vuelva a contactar al CDAV cuando lo necesite.

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 38 de 44

9.7.7 Protocolo de atención protección de datos personales

El CDAV debe cumplir con los siguientes lineamientos para la atención telefónica de los titulares de la información, bien sea directamente o por intermedio de empresas de call center (encargados del tratamiento):

9.7.7.1 Ejercicio de los derechos de los titulares de la información (rectificación, cancelación y oposición):

Cuando un titular ejerza alguno de los derechos que confiera la ley a través del Call center, antes de proceder con la petición el ejecutivo que atiende la llamada, debe realizar las preguntas validadoras establecidas, con el fin de garantizar la identidad del titular de la información.

Se debe garantizar que la base de datos entregada al call center no contenga a titulares que previamente hayan manifestado su negativa a ser contactados comercialmente, salvo que se trate de campañas que no requieran la autorización de titular, pues el contacto telefónico es necesario para el cumplimiento de los servicios contratados (campañas de actualización, cobro de cartera, etc)


9.7.7.2 Guiones para el manejo de objeciones de los titulares de la información.

Una vez realizado el contacto telefónico, si el titular de la información solicita que el CDAV le pruebe que cuenta con la autorización para dicho contacto o siente que se le han vulnerado sus derechos de Habeas Data, el ejecutivo del call center debe dar las aclaraciones correspondientes, para lo cual se tienen diseñados los guiones para el manejo de objeciones así:

9.7.7.2.1 Guion cuando el titular solicita no recibir más llamadas para fines comerciales.

Señor(a) _____, con mucho gusto procederemos a tramitar su solicitud, sin embargo, por motivos de seguridad debemos realizarle las siguientes preguntas, ¿está de acuerdo? **(Realizar preguntas validadoras de identidad del titular).**

- a) **Si efectuadas las preguntas validadoras el sistema SÍ le permite seguir:** *Muchas gracias por su información, a continuación,*

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 39 de 44

procedemos a recibir su solicitud, sin embargo, queremos invitarlo a reconsiderar su decisión, le confirmo ¿Está seguro de que NO desea recibir información comercial del CDAV por este medio?

Sí No

¿Su decisión incluye otros medios de comunicación?

Marcar con X:

Correspondencia física _____

Email _____

Mensajes de texto _____

Otro medio, ¿cuál? _____

Lamentamos mucho su decisión y ofrecemos excusas por cualquier inconveniente presentado. De igual manera le recordamos, que, si decide cambiar de opinión, estaremos atentos a incluir sus datos nuevamente en nuestras bases, con el fin de poder continuar informándole sobre las diferentes ofertas y beneficios del CDAV.

Si efectuadas las preguntas validadoras el sistema NO permite seguir:


Lamentamos infórmale que por su seguridad no podemos tramitar su solicitud por este medio, pues se presentan algunas diferencias en las respuestas, sin embargo, usted puede radicar su petición de forma presencial en cualquiera de las oficinas de atención al cliente.

b) Cuando el titular solicite prueba documental de donde obtuvieron sus datos

Señor(a) _____, si es su deseo con mucho gusto procederemos a tramitar su solicitud, por favor indíquenos por qué medio desea que le llegue la copia del documento.

9.7.7.2.2 Llamadas realizadas para el cumplimiento de compromisos contractuales (Programas de actualización de datos, cambio de las condiciones de los servicios, cobro de cartera, etc.)

Cuando se realizan este tipo de llamadas, el titular de la información puede manifestar su inconformidad y solicitar que no lo vuelvan a contactar para

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 40 de 44

estos temas o exigir que se lo retiren de la base de datos. Para esos casos, se debe dar la siguiente respuesta:

Señor(a) _____, respetamos su deseo de no querer ser contactado, sin embargo, le informamos que de acuerdo con ley de protección de datos personales podemos llamarlo para temas relacionados con el servicio o cumplimiento de obligaciones como cliente de nuestra entidad.

9.7.7.2.3 Llamadas para fines comerciales o campañas promocionales realizadas por el responsable del tratamiento

Cuando se realizan este tipo de llamadas, el titular de la información puede manifestar su inconformidad y solicitar que no lo vuelvan a contactar para estos temas o exigir que lo retiren de la base de datos. El operador de call center debe seguir los siguientes guiones, según sea su caso.


- Se deberá usar el **guion indicado en el numeral 9.7.7.2.1.**
- En caso de que el cliente o usuario desee que se le informe sobre quién autorizó al CDAV para que lo contactaran, el operador del call center podrá contestar de la siguiente forma:

Señor(a) _____, le informamos que, cumpliendo con las disposiciones legales, el aviso de privacidad y la política de tratamiento de información personal que define las condiciones y finalidades de uso de sus datos se encuentra publicado en nuestro portal de internet <http://www.cdav.gov.co/>.

Otras opciones de guiones, según sea su caso.

Señor(a) _____, le informamos que el CDAV cuenta con la autorización para tratar sus datos. Tenga en cuenta que la política de tratamiento de la información personal y el aviso de privacidad que define las condiciones de tratamiento de los datos personales de nuestros clientes y las finalidades de uso de su información se encuentra publicado en nuestro portal de internet <http://www.cdav.gov.co/>.


Señor(a) _____, si tiene dudas respecto al uso de la información personal, lo invitamos a consultar sus derechos y usos

	MANUAL		Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO		Versión: 2
			Rige: 2021-07-01
			Pág.: 41 de 44

*que da el CDAV a sus datos personales en nuestro portal de internet
<http://www.cdav.gov.co/>.*

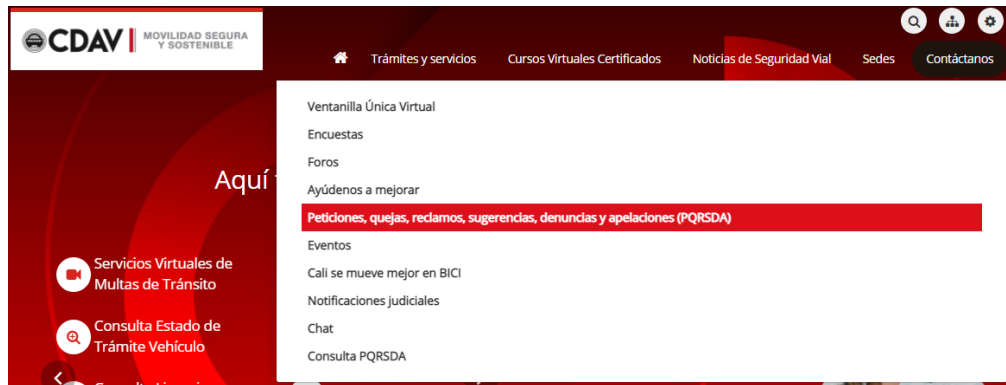
9.8. Recomendaciones para la atención del correo electrónico.

- El correo electrónico institucional es usado solo para asuntos laborales.
- Es deber de quien posee una cuenta de correo revisar permanentemente la carpeta de entrada, leer y atender con prontitud todo lo que se le solicite.
- Se recomienda hacer seguimiento de los correos electrónicos, para garantizar la efectividad del mensaje.
- Las cuentas de correo institucionales son personales, no está permitido el uso de cuentas por personas diferentes a quien le fue asignado.
- No enviar mensajes ofensivos; injuriosos, cadenas, spam o relacionados con actividades ilegales y no éticas, que atenten contra el buen nombre de la empresa.
- Previo al reenvío de un correo institucional, asegurar la pertinencia del envío a otros destinatarios.
- Los correos electrónicos son documentos formales debiendo iniciarse con un saludo formal, sin extenderse innecesariamente.
- Los usuarios de correo electrónico institucional que identifiquen en su correo contenido sospecho o con posibles virus, notificarlo a la Dirección de TICs.
- No escribir en mayúsculas sostenidas, ya que esto se interpreta como un grito u ofensa.

 CDAV MOVILIDAD SEGURA Y SOSTENIBLE	MANUAL		Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO		Versión: 2
			Rige: 2021-07-01
			Pág.: 42 de 44

9.9. Pasos para interponer una PQRSA.

A través de la página web www.cdav.gov.co del Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda., En el Link contáctanos, o




También se puede ubicar en la parte inferior derecha en Contáctanos “Registra tu PQRSDA”.



Se podrá acceder al Formulario de peticiones, quejas, reclamos, apelaciones, sugerencias, denuncias y comentarios positivos. Se debe diligenciar los siguientes campos: primer nombre, segundo nombre, primer apellido, segundo apellido, correo electrónico, número de teléfono de contacto, descripción del requerimiento, tipo de documento de identidad, numero de documento de identidad, dirección, servicio solicitado, sede donde presta el servicio, aceptar los términos y condiciones, adjuntar archivos, y finaliza con texto de verificación.

Al final pulsar “enviar solicitud” para que su solicitud genere automáticamente el número de radicación e ingreso al Sistema de PQRSDA del CDAV.

	MANUAL	Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 43 de 44

Para la atención de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia: El artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1166 de 2016 establece que las personas que no se puedan expresar en castellano y hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia, podrán presentar peticiones verbales en su lengua o dialecto.

En este caso el peticionario debe entregar mediante cualquier medio electrónico válido un archivo de audio al proceso comercial, que gestionará su traducción ante el Ministerio de Cultura.


La petición traducida se registra para tratamiento y respuesta de fondo como un PQRSDA normal, de acuerdo con el procedimiento **PT-GC-00 Tratamiento de PQRSDA**. La respuesta debe entregarse al proceso de mercadeo y servicio al cliente y una vez evaluada la pertinencia se envía de nuevo al Ministerio de cultura para grabación en la lengua nativa y posterior envío al peticionario.

A través del correo electrónico de atención al ciudadano del Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda.

1. Desde su correo electrónico el ciudadano puede enviar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y apelaciones al correo electrónico: servicioalcliente@cdav.gov.co.
2. Ingresar a la página web del Centro de Diagnóstico Automotor del Valle: <http://www.cdav.gov.co/>.

En la parte inferior de la página web en “Atención al Ciudadano” está el correo electrónico servicioalcliente@cdav.gov.co para que envíen sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y apelaciones.

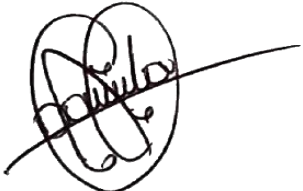

Los PQRSAD también se pueden registrar de forma presenciales y telefónicos, tal como se describe en el procedimiento: **PT-GC-00 Tratamiento PQRSDA**.

	MANUAL		Código: MA-GC-01
	ATENCION AL CIUDADANO		Versión: 2
			Rige: 2021-07-01
			Pág.: 44 de 44

10. DOCUMENTOS CITADOS

- 10.1 PT-GC-00 Procedimiento Tratamiento PQRSDA.
- 10.2 IT-GC-01 Instructivo Seguimiento y satisfacción del cliente.
- 10.3 IT-GC-02 Atención telefónica.

11. VALIDACIÓN DOCUMENTAL

Elaborado por:	Autorizado por:
Nombre: Daniela Carvajal	Nombre: Nelson Fernando Castañeda S.
	
Cargo: Profesional Universitario I	Cargo: Líder de Mercadeo y Servicio al Cliente
Fecha: 16 Junio 2021	Fecha: 16 Junio 2021

