

Tema de Interés – Participación Ciudadana en Procesos de Mejora del Servicio del Centro de Diagnóstico Automotor de Risaralda EICE

El **Centro de Diagnóstico Automotor de Risaralda EICE** reconoce la importancia de la participación ciudadana como un mecanismo esencial para mejorar la prestación de los servicios que ofrece a la comunidad, especialmente en los procesos relacionados con la **Revisión Técnico-Mecánica y de Emisiones Contaminantes (RTM)** y la **Estación de Servicio de Combustibles**, operada las 24 horas.

La participación ciudadana en la entidad busca **recolectar, analizar y comprender las inquietudes, necesidades, experiencias y propuestas de los usuarios**, con el fin de fortalecer continuamente los servicios misionales que prestamos.

La entidad adopta los lineamientos del **Departamento Administrativo de la Función Pública**, implementando un proceso metodológico orientado a garantizar una participación efectiva, informada y accesible.

1. Organización requerida para el proceso de participación

El Diagnosticentro conforma un **equipo líder de participación ciudadana**, responsable de:

- Definir los temas que requieren consulta o retroalimentación de la ciudadanía.
 - Identificar los grupos de interés afectados por los servicios del CDA (usuarios de RTM, transportadores, motociclistas, usuarios de la estación de servicio, instituciones reguladoras, gremios, etc.).
 - Establecer los roles, responsabilidades y metodologías de participación.
 - Garantizar que los intereses ciudadanos sean considerados desde el inicio de cualquier proceso de mejora o diagnóstico del servicio.
-

2. Identificación de actores relacionados con los servicios del Diagnosticentro

Dependiendo del tema a tratar, se identifican los actores sociales involucrados, tales como:

- Usuarios de vehículos particulares y motocicletas
- Conductores de transporte público

- Empresas transportadoras
- Usuarios frecuentes de la estación de servicio
- Organismos de control y vigilancia
- Aseguradoras
- Talleres automotrices y concesionarios
- Comunidad del área de influencia

Estos actores son convocados mediante los canales oficiales para participar en procesos de consulta, diálogo y retroalimentación.

3. Temas o problemas que se someten a participación ciudadana

El Diagnosticentro prioriza temas relacionados con:

- Calidad y oportunidad del servicio RTM
- Actualización y modernización de equipos de revisión
- Horarios de atención y tiempos de espera
- Procesos de calibración y mantenimiento que puedan afectar la prestación del servicio
- Proyectos de inversión y mejoras en infraestructura
- Gestión de riesgos operativos o ambientales
- Servicio y atención al usuario en la Estación de Servicio
- Accesibilidad, seguridad y experiencia del usuario

Los temas se priorizan con base en criterios como: impacto en los usuarios, frecuencia de las inquietudes, riesgos asociados y relevancia para la calidad del servicio.

4. Objetivos del proceso participativo

Los procesos de participación buscan:

- Diagnosticar necesidades reales de los usuarios.

- Mejorar los servicios de RTM y Estación de Servicio.
- Identificar puntos críticos en la atención.
- Fortalecer procesos de planeación institucional.
- Evaluar la efectividad de acciones implementadas.
- Promover una cultura de transparencia y rendición de cuentas.

Se vinculan las fases del ciclo de gestión pública: diagnóstico, formulación, ejecución, control y evaluación.

5. Niveles de participación

La entidad establece los siguientes niveles según la magnitud del tema:

a. Información

Divulgación clara, accesible y oportuna sobre temas como:

- Interrupciones del servicio
- Mantenimientos programados
- Cambios normativos que afectan la RTM
- Ajustes operativos o tarifarios

b. Consulta

Espacios para que los ciudadanos prioricen temas importantes, como:

- Ampliación de horarios
- Mejoras en infraestructura
- Cambios en procesos de atención

c. Ejecución / colaboración

Participación activa en:

- Mesas de trabajo con gremios
- Evaluación de calidad del servicio
- Socialización de proyectos de inversión

d. Control y evaluación

Mecanismos como:

- Veedurías ciudadanas
 - Seguimiento a compromisos
 - Participación en espacios de rendición de cuentas
-

6. Herramientas de participación

El Diagnosticentro dispone de:

- Formulario de participación ciudadana en la web
 - Encuestas digitales y presenciales
 - Buzón de PQRS
 - Publicación de informes de información relevante
 - Reuniones con usuarios y gremios
 - Divulgación a través de redes y correo electrónico
 - Jornadas presenciales de diálogo con actores del transporte
-

7. Seguimiento del proceso de participación

La entidad realiza:

- Monitoreo continuo del proceso
 - Evaluación de aportes ciudadanos
 - Registro y sistematización de recomendaciones
 - Publicación de resultados parciales y finales
-

8. Comunicación de resultados

Para fortalecer la confianza de los ciudadanos:

- Los resultados de cada proceso participativo se publican en la página web.

- Se explican las decisiones adoptadas gracias a la participación ciudadana.
- Se evidencia el impacto de los aportes en la mejora del servicio.