



ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA TEBAIDA
NIT: 890.000.564-1
SISTEMA DE GESTION INTEGRADO CALIDAD-MECI
PLAN DE ACCIÓN MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



VERSION 1	CODIGO PAAC 1.0	FECHA ACTUALIZACION 31/01/2014	COPIA CONTROLADA PÁGINA:
ACCIÓN A DESARROLLAR		FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
MEJORAMIENTO DE LA SEÑALIZACION DE LAS OFICINAS CON LA UBICACIÓN DE AVISOS QUE PERMITAN QUE EL CIUDADANO UBIQUE DE FORMA FÁCIL LAS OFICINAS		JUNIO 27 DE 2014	DESPACHO ALCALDE
ACTUALIZACIÓN DE LA SEÑALIZACION DE LA UBICACIÓN DE LAS OFICINAS, LA CUAL SE ENCUETRA UBICADA EN EL PRIMER PISO Y DONDE EL CIUDADANO PODRA SABER A QUE OFICINA DIRIGIRSE		JULIO 15 DE 2014	DESPACHO ALCALDE
OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO DE CONMUTADOR		FEBRERO 28 DE 2014	DESPACHO ALCALDE
ASIGNACIÓN DE NUEVAS LINEAS TELEFÓNICAS A LAS OFICINAS QUE CARECEN DE UNA		JUNIO 27 DE 2014	DESPACHO ALCALDE
UBICACIÓN DE BUZÓN DE SUGERENCIAS		FEBRERO 28 DE 2014	DESPACHO ALCALDE
UBICACIÓN DE TELEVISOR EN SALA DE ESPERA TERCER PISO PARA INFORMACION INSTITUCIONAL		FEBRERO 28 DE 2014	DESPACHO ALCALDE
OPTIMIZACIÓN DEL PUESTO DE INFORMACION UBICADO EN EL PRIMER PISO.		MARZO 14 DE 2014	DESPACHO ALCALDE



ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA TEBAIDA
NIT: 890.000.564-1
SISTEMA DE GESTION INTEGRADO CALIDAD-MECI
PLAN DE ACCIÓN MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



VERSION 1	CODIGO PAAC 1.0	FECHA ACTUALIZACION 31/01/2014	COPIA CONTROLADA PÁGINA:
ACCIÓN A DESARROLLAR		FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
DISEÑAR A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD UN LINK POR MEDIO DEL CUAL LOS CIUDADANOS Y PARTES INTERESADAS LE PUEDAN ESCRIBIR DIRECTAMENTE A LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO, CUALQUIER PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA DE MANERA FORMAL O ANÓNIMA		31 DE DICIEMBRE DE 2014	JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
IMPLEMENTACIÓN DE FILA PRIORITARIA (DISCAPACITADOS, EMBARAZADAS, TERCERA EDAD, MUJERES CON NIÑOS DE BRAZOS, NIÑEZ Y ADOLESCENCIA)		28 DE FEBRERO DE 2014	SISBEN - ADMINISTRADOR BASE DE DATOS SIBEN Y CONTRATISTAS SISBEN
MASIFICACIÓN DEL USO DE LA VENTANILLA UNICA VIRTUAL DE CORRESPONDENCIA		31 DE DICIEMBRE DE 2014	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN - SISTEMAS
MASIFICACIÓN DEL USO DE LA PÁGINA WEB DEL MUNICIPIO		31 DE DICIEMBRE DE 2014	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN - SISTEMAS
ADECUAR UN SITIO PARA REUNIONES Y CHARLAS CON LA COMUNIDAD		31 DE MAYO DE 2014	UDRA - PROFESIONAL UNIVERSITARIO
IMPLEMENTAR DOS PUNTOS DE INFORMACION Y RECEPCIÓN DE P.Q.R EN EL TEMA AMBIENTAL EN EL CAM.		31 MARZO DE 2014	UDRA - PROFESIONAL UNIVERSITARIO
IMPLEMANTAR UNA SALA DE AUDIENCIA PUBLICA PARA COMPARENDOS EN CONTRAVENCION		31 DE DICIEMBRE DE 2014	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
TENER UN FUCNIONARIO DE LA SECRETARÍA DE TRÁNSITO QUE INTERACTUE CON LOS USUARIOS EN EL CHAT INSTITUCIONAL Y RESUELVA DUDAS E INQUIETUDES		03 DE FEBRERO DE 2014	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
PERMANECER LA PAGINA WEB WWW.LATEBAIDA-QUINDIO.GOV.CO ACTUALIZADA CON INFORMACION RELACIONADA CON LA SECRETARÍA DE TRÁNSITO.		4 DE FEBRERO DE 2014	SECRETARÍA DE TRÁNSITO



ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA TEBAIDA
NIT: 890.000.564-1
SISTEMA DE GESTION INTEGRADO CALIDAD-MECI
PLAN DE ACCIÓN MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



VERSION 1	CODIGO PAAC 1.0	FECHA ACTUALIZACION 31/01/2014	COPIA CONTROLADA PÁGINA:
ACCIÓN A DESARROLLAR		FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
IMPLEMENTAR FILAS ATENDIENDO EL ART. 13 DE LA LEY ANTI-TRAMITES		MARZO 10 DE 2014	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
GARANTIZAR LA PARTICIPACION CIUDADANA MEDIANTE LA UTILIZACION DEL CORREO ELECTRONICO, ATENCION TELEFONICA.		DIARIO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
GARANTIZAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO, ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PERSONALIZADA, PARA RECIBIR INFORMACIÓN Y ACLARAR LAS INQUIETUDES DEL CIUDADANO.		DIARIA	*SECRETARIA DE HACIENDA
IMPLEMENTAR FILAS ATENDIENDO EL ART. 13 DE LA LEY ANTI TRÁMITES DECRETO 019 DE ENERO 10 DEL 2012, EL CUAL HACE REFERENCIA A QUE SE DEBE TENER ESPECIAL ATENCIÓN A INFANTES, MUJERES GESTANTES, DISCAPACITADOS, ADULTOS MAYORES Y VETERANOS DE LAS FUERZAS ARMADAS.		INMEDIATO	*SECRETARIA DE HACIENDA
MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, OBTENER, IDENTIFICAR Y EVALUAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CIUDADANOS MEDIANTE ENCUESTAS PARA MEDIR NUESTRA COMUNIDAD POR EL SERVICIO PRESTADO.		SEMESTRAL	*SECRETARIA DE HACIENDA
INSTALAR INMEDIATAMENTE UN BUZÓN DE SUGERENCIAS Y REALIZAR SEGUIMIENTO A LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS QUE PRESENTEN LOS CIUDADANOS.		MENSUAL	*SECRETARIA DE HACIENDA



ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA TEBAIDA
NIT: 890.000.564-1
SISTEMA DE GESTION INTEGRADO CALIDAD-MECI
PLAN DE ACCIÓN MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



VERSION 1	CODIGO PAAC 1.0	FECHA ACTUALIZACION 31/01/2014	COPIA CONTROLADA PÁGINA:
ACCIÓN A DESARROLLAR		FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
PERMANECER LA PÁGINA WEB WWW.LATEBAIDA-QUINDIO.GOV.CO ACTUALIZADA CON LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS IMPUESTOS		DIARIA	*SECRETARIA DE HACIENDA
FORTALECIMIENTO DE LA VENTANILLA ÚNICA MEDIANTE LA CAPACITACIÓN DE UN FUNCIONARIO QUE CONSIGA IDENTIFICAR A QUE DEPENDENCIA SE DEBE DIRECCIONAR CADA PQRS QUE SE RECIBA		31 DE JULIO DE 2014	SECRETARIA DE GOBIERNO
ORGANIZAR UN ESPACIO MAS APROPIADO E INDEPENDIENTE PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA VENTANILLA UNICA A LA ENTRADA DEL PALACIO MUNICIPAL.		31 DE JULIO DE 2014	SECRETARIA DE GOBIERNO
ELABORACIÓN DE FORMATOS UNICOS PARA SOLICITUDES, ELEVAR PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS , CON EL FIN DE FACILITAR EL DILIGENCIAMIENTO A LOS USUARIOS, INCLUSO NIÑOS, JOVENES Y ADOLESCENTES LOS CUALES PODRÁN PRESENTAR DIRECTAMENTE SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS EN CUSTIONES DE SU INTERES, BIENESTAR PERSONAL Y PROTECCIÓN ESPECIAL, LOS CUALES TENDRÁN PRELACIÓN EN EL TURNO SOBRE CUALQUIER OTRA, TODO DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 12 DE LA LEY ANTITRAMITES; DECRETO 019 DEL 10 DE ENERO DE 2012		31 DE JULIO DE 2014	SECRETARIA DE GOBIERNO



ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA TEBAIDA
NIT: 890.000.564-1
SISTEMA DE GESTION INTEGRADO CALIDAD-MECI
PLAN DE ACCIÓN MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



VERSION 1	CODIGO PAAC 1.0	FECHA ACTUALIZACION 31/01/2014	COPIA CONTROLADA PÁGINA:
ACCIÓN A DESARROLLAR		FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
ACTUALIZACIÓN DEL BUZON DE SUGERENCIAS , EL CUAL DEBE SER UBICADO EN EL PRIMER PISO DEL CENTRO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL, EL CUAL SERÁ REVISADO MENSUALMENTE POR EL FUNCIONARIO ENCARGADPO DE LA VENTANILLA ÚNICA , BAJO LA SUPERVISIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO, QUIENES DIRECCIONARAN A QUIEN SE SEA COMPETENTE PARA EVALUAR ESTA CORRESPONDENCIA. ESTA HERRAMIENTA SERÁ UTILIZADA POR POR LA COMUNIDAD PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCION DEL SERVICIO OFRECIDO POR LA ALCALDÍA , MANIFESTANDO LOS CONCEPTOS BUENOS Y MALOS DEL CIUDADANO CON RELACIÓN A LA ATENCIÓN BRINDADA POR LA ADMINSITRACIÓN MUNICIPAL.		30 DE JULIO DE 2014	SECRETARIA DE GOBIERNO
ACTUALIZAR EL MANUAL DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		30 DE NOVIEMBRE DE 2014	SECRETARÍA DE GOBIERNO
SE ATENDERÁ HASTA EL ÚLTIMO USUARIO QUE HAYA INGRESADO AL RECINTO EN EL HORARIO ESTABLECIDO COMO NORMAL DE ATENCIÓN, EL CUAL DEBERÁ TENER UNA DURACIÓN MINIMA DE OCHO (8) HORAS		31 DE DICIEMBRE DE 2014	SECRETARÍA DE GOBIERNO
ROTAR EL PERSONAL DE ACUERDO A SU PERFIL POR LAS DIFERENTES DEPEDENCIAS, CON LO CUAL SE IMPIDE LA PARALIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN POR LA AUSENCIA DE UN FUNCIONARIO, ADUCIENDO QUE NO HAY QUIEN LO REMPLACE		31 DE DICIEMBRE DE 2014	SECRETARÍA DE GOBIERNO



ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA TEBAIDA
NIT: 890.000.564-1
SISTEMA DE GESTION INTEGRADO CALIDAD-MECI
PLAN DE ACCIÓN MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



VERSION	CODIGO	FECHA ACTUALIZACION	COPIA CONTROLADA
1	PAAC 1.0	31/01/2014	PÁGINA:
ACCIÓN A DESARROLLAR	FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE	
TODAS LAS DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE ATENDER , ASESORAR Y PROVEER LA INFORMACIÓN VERAZ Y OPORTUNA A LOS CIUDADANOS, DE FORMA PRESENCIAL, VIRTUAL Y VIA TELEFONICA, DEBERÁN FORTALECERSE CREANDO RELACIONES ROBUSTECIENDO LA IMAGEN INSTITUCIONAL ANTE EL CIUDADANO.	31 DE DICIEMBRE DE 2014	SECRETARÍA DE GOBIERNO	
BUSQUEDA DE INFORMACION DE TIEMPO DE SERVICIO, POR SOLICITUD DE LA OFICINA ADMINISTRATIVA O PETICION DEL USUARIO DIRECTAMENTE.	SE BUSCA LA INFORMACION REQUERIDA Y SE ENVIA A LA DEPENDENCIA QUE LO SOLICITA.	SECRETARIA DE GOBIERNO - ARCHIVO GENERAL	
BUSQUEDA DE INFORMACIÓN PARA AUDITORIAS (CONTRALORIA, PROCURADURIA).	A SOLICITUD DE LOS ENTES DE CONTROL QUE REALIZAN LAS RESPECTIVAS AUDITORIAS, SE ENTREGA LA DOCUMENTACION REQUERIDA.	SECRETARIA DE GOBIERNO - ARCHIVO GENERAL	
RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN.	TERMINOS DE LEY	SECRETARIA DE GOBIERNO - ARCHIVO GENERAL	
EXPEDICIÓN DE COPIAS DE ARCHIVO.	VERBAL O POR ESCRITA LA SOLICITUD SE EXPEDEN LAS RESPECTIVAS FOTOCOPIAS.	SECRETARIA DE GOBIERNO - ARCHIVO GENERAL	



ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA TEBAIDA
NIT: 890.000.564-1
SISTEMA DE GESTION INTEGRADO CALIDAD-MECI
PLAN DE ACCIÓN MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



VERSION 1	CODIGO PAAC 1.0	FECHA ACTUALIZACION 31/01/2014	COPIA CONTROLADA PÁGINA:
ACCIÓN A DESARROLLAR		FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
PRESTAMO DE CARPETAS.		UNA VEZ LAS DEPENDENCIAS SOLICITAN INFORMACION SE HACE LA BUSQUEDA Y SE PROCEDE A REALIZAR EL PRESTAMO, PARA DAR OPORTUNA RESPUESTA AL USUARIO.	SECRETARIA DE GOBIERNO - ARCHIVO GENERAL
CONSTANCIA DE PRESTACION DE SERVICIOS RELACION TIEMPO DE EJECUCION POR EL CONTRATISTA.		OPORTUNO	SECRETARIA DE GOBIERNO - ARCHIVO GENERAL
PUBLICACIÓN DE AVISO DE "ATENCIÓN PREFERENCIAL" PARA MUJERES EMBARAZADAS, DISCAPACITADOS Y ADULTOS MAYORES.		15 DE FEBRERO DE 2014	CONTRATISTA DE ASEGURAMIENTO
DEFINIR UN PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SOCIALIZAR CON LOS DEMAS INTERVINIENTES EN EL PROCESO.		31 DE MARZO DE 2014	CONTRATISTA DE ASEGURAMIENTO
DEFINIR EL PORTAFOLIO DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR EL ÁREA DE ASEGURAMIENTO		31 DE MARZO DE 2014	CONTRATISTA DE ASEGURAMIENTO
DEFINIR UN DIRECTORIO DE CONTACTOS QUE PERMITA AGILIZAR LA GESTIÓN ANTE BARRERAS ADMINISTRATIVAS IMPUESTAS POR LAS EPS'S, SEGÚN LA NATURALEZA DE CADA CASO.		31 DE MARZO DE 2014	CONTRATISTA DE ASEGURAMIENTO
USO CONSTANTE DEL CHAT INSTITUCIONAL, COMO MECANISMO FACILITADOR		PERMANENTE	CONTRATISTA DE ASEGURAMIENTO
ESTABLECER HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO		01 DE FEBRERO DE 2014	CONTRATISTA COORDINADOR CASA DE LA JUVENTUD
FIJAR BUZÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		15 DE FEBRERO DE 2014	CONTRATISTA COORDINADOR CASA DE LA JUVENTUD



ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA TEBAIDA
NIT: 890.000.564-1
SISTEMA DE GESTION INTEGRADO CALIDAD-MECI
PLAN DE ACCIÓN MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



VERSION 1	CODIGO PAAC 1.0	FECHA ACTUALIZACION 31/01/2014	COPIA CONTROLADA PÁGINA:
ACCIÓN A DESARROLLAR		FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
DEFINIR CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES QUE IMPACTEN A LA JUVENTUD TEBAIDENSE		31 DE MARZO DE 2014	CONTRATISTA COORDINADOR CASA DE LA JUVENTUD
ELABORACION E INSTALACION DE UN BUZON DE SUGERENCIAS DE COMISARIA.		3 DE MARZO DEL 2014	COMISARIA DE FAMIILA
MANEJAR HORARIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE 8: 30 AM A 12:30 PM Y 2:30 PM A 4:00 PM DE LUNES A VIERNES		EN EL MOMENTO QUE SEA ENTREGADA LAS OBRAS DE CASA DE LA CULTURA EN EL MES DE MARZO DONDE ESTARÁ UBICADA LA OFICINA DE CULTURA Y TURISMO.	ANA MILENA RESTREPO COORDINADORA DE CULTURA Y TURISML
BUZÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS.		EN EL MOMENTO QUE SEAN ENTREGADAS LAS OBRAS DE LA CASA DE LA CASA DE CULTURA DONDE ESTARÁ UBICADA LA OFICINA DE CULTURA Y TURISMO.	ANA MILENA RESTREPO MURILLO COORDINADORA DE CULTURA Y TURISMO
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES CULTURALES, UBICADA EN UNA CARTELERA EN LA CASA DE LA CULTURA		EN EL MOMENTO QUE SEAN ENTREGADAS LAS OBRAS DE LA CASA DE LA CULTURA.	ANA MILENA RESTREPO MURILLO
COMUNICAR A LA CIUDADANIA POR MEDIO DE LA PAGINA WEB INSTITUCIONAL, LOS CUPOS DISPONIBLES PARA ADULTOS MAYORES PARA EL INGRESO COMO RESIDENTES AL HOGAR DEL ANCIANO.		TRIMESTRAL	COORDINADOR HOGAR DEL ANCIANO
COMUNICAR A LA CIUDADANIA POR MEDIO DE LA PAGINA WEB INSTITUCIONAL, EL LISTADO ACTUALIZADO DE LOS ADULTOS MAYORES RESIDENTES EN EL HOGAR DEL ANCIANO		SEMESTRAL	COORDINADOR HOGAR DEL ANCIANO
COMUNICAR A LA CIUDADANIA POR MEDIO DE LA PAGINA WEB INSTITUCIONAL, LAS DONACIONES QUE HACEN AL HOGAR DEL ANCIANO LAS PERSONAS NATURALES Y JURIDICAS		TRIMESTRAL	COORDINADOR HOGAR DEL ANCIANO



ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA TEBAIDA
NIT: 890.000.564-1
SISTEMA DE GESTION INTEGRADO CALIDAD-MECI
PLAN DE ACCIÓN MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



VERSION	CODIGO	FECHA ACTUALIZACION	COPIA CONTROLADA
1	PAAC 1.0	31/01/2014	PÁGINA:
ACCIÓN A DESARROLLAR		FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
SOICITAR AL SECRETARIO DE GOBIERNO Y ASUNTOS ADMINISTRATIVOS UNAS INSTALACIONES ADECUADAS DONDE PUEDA FUNCIONAR DE MEJOR FORMA LA INSPECCIÓN MUNICIPAL DE POLICÍA, YA QUE EN LA QUE FUNCIONA ACTUALMENTE ES MUY PEQUEÑA Y NO PERMITE UNOS ESPACIOS ADECUADOS DONDE SE PUEDA ATENDER LA CIUDADANÍA DE LA MEJOR FORMA		FEBRERO DE 2014	INSPECCIÓN DE POLICÍA
SE ATENDERÁN A LAS MUJERES EMBARAZADAS, A LOS ANCIANOS, AM LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, Y A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE FORMA PREFERENTE, NO SOLO POR LO QUE ESTABLECE LA LEY SINO TAMBIÉN POR LAS CONDICIONES HUMANAS QUE TODOS DEBEMOS TENER		PERMANENTE	INSPECCIÓN DE POLICÍA
LOS USUARIOS COMO HA SIDO LA COSTUMBRE RECIBIRÁN UNA INFORMACIÓN PERTINENTE Y EFICAZ DE LAS SOLICITUDES QUE REALICEN A ESTA DEPENDENCIA.		PERMANENTE	INSPECCIÓN DE POLICÍA
LAS PETICIONES QUE SE REALICEN A ESTE DESPACHO SERÁN RESULETAS DE FORMA Y DE FONDO BAJO LOS PARÁMETROS QUE ESTABLECE LA LEY, Y ENLOS TÉRMINOS QUE ESTA DISPONGA.		PERMANENTE	INSPECCIÓN DE POLICÍA
EN RELACIÓN CON LAS SOLICITUDES REALIZADAS QUE EFECTUEN OTRAS DEPENDENCIAS DE ESTA ENTIDAD, SERÁN CONTESTADAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS QUE ESTABLEZCA LA LEY Y/O EN LO POSIBLE MÁS AGILMENTE.		PERMANENTE	INSPECCIÓN DE POLICÍA



ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA TEBAIDA
NIT: 890.000.564-1
SISTEMA DE GESTION INTEGRADO CALIDAD-MECI
PLAN DE ACCIÓN MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



VERSION 1	CODIGO PAAC 1.0	FECHA ACTUALIZACION 31/01/2014	COPIA CONTROLADA PÁGINA:
ACCIÓN A DESARROLLAR		FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA SERÁ BAJO LOS PARÁMETROS DEL RESPETO, Y SERÁN PRIVADAS, ELLO QUIERE DECIR QUE LO QUE MANIFIESTE EL CIUDADANO NO SERÁ DE CONOCIMIENTO PÚBLICO.		PERMANENTE	INSPECCIÓN DE POLICÍA
DESARROLLAR EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL CAPACITACIÓN A LOS DIFERENTES FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS TENDIENTE A CONOCER EL NUEVO CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO		15 DE ABRIL DE 2014	HUMBERTO OSPINA MARÍN
IMPLEMENTAR EN LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS LA OBLIGATORIEDAD DE PASAR A LA OFICINA JURÍDICA PARA LAS DIFERENTES MODALIDADES DE CONTRATCIÓN, EL ESTUDIO DE MERCADO Y LA NECESIDAD QUE PRETENDE SATISFACER LA DEPENDENCIA, EL CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD Y SI SE REQUIERE PARA EL CASO EN CONCRETO EL BANCO DE PROYECTOS		28 DE FEBRERO DE 2014	HUMBERTO OSPINA MARÍN/ JHONATTAN GUALDRON SALAZAR
IMPLEMENTAR DESDE LA OFICINA JURÍDICA QUE LA REVISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS DEBEN SER ENTREGADOS CON POR LO MENOS TRES (03) DÍAS DE ANTICIPACIÓN A QUE VENZA EL TERMINO O QUE HAYA QUE NO TIFICARLO		11 DE FEBRERO DE 2014	HUMBERTO OSPINA MARÍN
FILA PREFERENCIAL: EMBARAZADAS, DISCAPACITADOS Y ADULTO MAYOR.		A PARTIR DE FEBRERO DE 2014, EN HORARIO ESPECIAL.	ENLACE- APOYOS
ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS		A PARTIR DE FEBRERO DE 2014 HORARIO EN LA MAÑANA	ENLACE- APOYOS



ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA TEBAIDA
NIT: 890.000.564-1
SISTEMA DE GESTION INTEGRADO CALIDAD-MECI
PLAN DE ACCIÓN MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



VERSION 1	CODIGO PAAC 1.0	FECHA ACTUALIZACION 31/01/2014	COPIA CONTROLADA PÁGINA:
ACCIÓN A DESARROLLAR		FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
CONSULTA DE PAGOS DE INCENTIVOS DEL PROGRAMA MÁS FAMILIAS EN ACCIÓN EN LA PAGINA WEB		BIMENSUAL	ENLACE-SISTEMAS
CONSULTA DE BENEFICIARIOS NO ACTUALIZADOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE TODO EL PAIS EN LA PAGINA WEB.		MARZO (ANUAL)	ENLACE-SISTEMAS
PRE-INSCRIPCIÓN DE DESPLAZADOS		LUNES A VIERNES	ENLACE- APOYOS
QUEJAS Y RECLAMOS		VIERNES	ENLACE-APOYOS
UBICACIÓN DEL SITIO PARA LA ATENCION A LA POBLACION CON DISCAPACIDAD.		28 DE FEBRERO DE 2014	COORDINADORA PLAN DE SALUD TERRITORIAL
SOLICITUD DE DISPOSICION DEL SITIO DE FACIL ACCEQUIBILIDAD PARA LA ATENCION DE LA POBLACION MAYOR DE 60		28 DE FEBRERO DE 2014	COORDINACION PST
REALIZAR EL FILTRO EN SISTEMA DE LOS BENEFICIARIOS		15 DE MARZO DE 2014	ENLACE MUNICIPAL ADULTO MAYOR
TENER UN PUNTO DE ATENCION EN LAS INSTALACIONES DE LA ALCALDIA		01 DE AGOSTO DE 2014	COORDINADOR DE DEPORTES
TENER UNA PAGINA DE FACEBOOK PARA MEJORAR LA INFORMCION ALA COMUNIDAD		01 DE ABRIL DE 2014	COORDINADOR DE DEPORTES
TENER UN ESPACIO RADIAL EN LA EMISORA MUNICIPAL		01 DE MARZO DE 2014	COORDINADOR DE DEPORTES
INGRESO AL CHAT INSTITUCIONAL PERMANENTE		31 DE DICIEMBRE DE 2014	TECNICO OPERATIVO
ATENCIÓN A POBLACION VÍCTIMAS CONFLICTO ARMADO		MARZO 30 DE 2014	CONTRATISTA APOYO AL PROGRAMA DE VÍCTIMAS