

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO								
Nombre de la entidad:		ALCALDIA DE TADÓ	Año Vigencia		2013			
Departamento:		CHOCÓ	Municipio:		TADÓ			
Estrategia	Actividad	Responsable	Descripción de la mejora o proyecto	Fecha inicio (DD/MM/AA)	Fecha de finalización (DD/MM/AA)	Tiempo Programado (Meses)	Informe de avance 1° Semestre (Junio 30)	Informe de avance 2° Semestre (Dic. 15)
Desarrollo institucional para el Servicio al Ciudadano	Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano	Oficina de Comunicaciones	Diseñar el portafolio de servicios y difundirlo a través de volantes, Página Web de la Alcaldía y en la gaceta Municipal	2013/05/01	2013/12/31	7		
	Optimizar los procedimientos internos que tienen relación con la atención oportuna al ciudadano	Secretaria General y de Gobierno	Revisar y actualizar el manual de procedimientos de la administración Municipal	2013/05/01	2013/12/31	7		
	Optimizar los procedimientos de atención de peticiones, quejas y reclamos y cumplir con la normatividad relacionada.	Oficina de Control Interno	Implementar la oficina de atención al ciudadano	2013/05/01	2013/12/31	7		
	Aplicar una herramienta de medición de la satisfacción del ciudadano con los trámites y servicios que presta la Entidad	Oficina de Comunicaciones	Diseñar y realizar encuestas de medición de la satisfacción del ciudadano con respecto al servicio recibido	2013/05/01	2013/12/31	7		
	Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos que se reciben con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos	Oficina de Control Interno	Implementar las PQRS	2013/05/01	2013/12/31	7		
	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: (i) derechos de los usuarios y medios para garantizarlos, (ii) procedimientos, trámites, servicios de la entidad, (iii) requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos, (iv) horarios de atención y ubicación de los puntos de atención, (v) dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.	Secretaria General y de Gobierno	Diseñar y publicar pendones fijos en los lugares visibles del palacio municipal en la contenga la información descrita en la actividad	2013/05/01	2013/12/31	7		
	Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos, y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes, adultos mayores	Alcalde y Oficina de Planeación y Obras Públicas	Implementar la oficina de ventanilla única en el primer piso de la Alcaldía Municipal	2013/05/01	2013/12/31	7		
Afianzar la cultura de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos	Afianzar la cultura de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos mediante programas de capacitación y sensibilización	Alcalde Municipal	Realizar 2 capacitaciones en el año sobre Atención al Ciudadano	2013/05/01	2013/12/31	7		
	Desarrollar las competencias y habilidades para el Servicio al Ciudadano en los servidores públicos responsables de la atención al ciudadano	Alcalde Municipal	Fomentar espacios de capacitación para el Servidor Público encargado del Servicio al Ciudadano	2013/05/01	2013/12/31	7		
	Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano	Alcalde Municipal	Implementar el plan de estímulos para Servidores Públicos	2013/05/01	2013/12/31	7		
Fortalecimiento de los canales de atención	Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normatividad vigente en materia de accesibilidad y señalización e implementar protocolos de atención	Alcalde Municipal, Oficina de Planeación y OOPP, Oficina de Control Interno	Rediseñar los espacios para el funcionamiento de oficinas con atención directa a ciudadanos	2013/05/01	2013/12/31	7		
	Establecer protocolos de atención	Oficina de Control Interno	Elaborar e implementar el manual de protocolo de atención	2013/05/01	2013/12/31	7		
	Poner en funcionamiento una oficina o ventanilla única para la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos que impliquen la presencia del ciudadano	Alcalde Municipal	Implementar la oficina de atención al ciudadano	2013/05/01	2013/12/31	7		
	Poner en funcionamiento un enlace virtual que esté disponible de forma permanente para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas	Secretaria Ejecutiva - Web Master Gobierno en línea	Habilitar en la página web oficial de la Alcaldía Municipal el link PQRS	2013/05/01	2013/12/31	7		
	Informar a la ciudadanía los canales de atención con los que cuenta la entidad para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Oficina de comunicación y Web Master de Gobierno en línea	Realizar campañas de socialización a través de canal local, emisoras radiales de los canales de atención al ciudadano con lo que cuenta la alcaldía para la recepción de PQRS	2013/05/01	2013/12/31	7		

