

Ruta del Servicio

Implementar una cultura basada en el servicio



Atención al ciudadano

Implementar una cultura basada en el logro y la generación de bienestar

Medición de la percepción y satisfacción ciudadana, como un ejercicio constante que permite identificar puntos críticos de trabajo, oportunidades de mejora, y necesidades de los grupos de valor.

PETICIÓN O DERECHO DE PETICIÓN: es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes, normalmente los gobiernos o entidades públicas ya sea individual, general o colectivo.

QUEJA: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

RECLAMO es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad pública que lo atendió o le brindó un bien o servicio.



TRÁMITE: Es toda una serie de pasos o acciones regulados por el Estado que pueden realizar los usuarios con el fin de adquirir cualquier derecho u obligación. Los trámites son aquellos que están amparados por una o más leyes, es decir, que es obligatorio que el municipio los ponga al alcance de los ciudadanos.

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) coordina el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) que busca facilitar los procesos entre la Administración y los usuarios.

“El ciudadano es el eje de la Administración Pública, y el Estado debe estar al servicio de sus necesidades y requerimientos”.

**CHIMICHAGUA
PRODUCTIVA**

2020-2023

ATENCIÓN AL CIUDADANO



ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política de servicio al ciudadano trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos.

El Alcalde del municipio de Chimichagua-Cesar y sus colaboradores se comprometen a facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus áreas y a través de los distintos canales, definiendo nuevas estrategias para conocer las necesidades y problemas de los ciudadanos, trabajando en torno a los resultados que satisfacen sus inquietudes.



CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención al cliente son puntos de contacto que ofrece la Administración Municipal para comunicarse con su comunidad

- ⇒ Canal presencial
- ⇒ Canal Escrito
- ⇒ Canal telefónico
- ⇒ Canal Virtual

VALORES Y PRINCIPIOS

DE LA POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Adaptar los servicios conforme a las necesidades de los ciudadanos

Definir nuevas estrategias para mejorar la atención de los usuarios

Concentrar la participación de la ciudadanía en decisiones de impacto de la Alcaldía de Chimichagua

Validar la gestión pública hacia el cumplimiento de las prácticas de buen gobierno

Asegurar la satisfacción de los usuarios



“La mejor manera de encontrarse, es perderse en servicio de los demás”.

- Mahatma Gandhi