

CONSIDERACIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO EN ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAMPESINA "COMCAJA"



ESTRATEGIA	No.	REQUERIMIENTO	¿Cumple actualmente con el requerimiento?		INDIQUE LAS ACTIVIDADES PREVISTAS PARA 2012
			SI	NO	
Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos	1	¿Las entidades cuentan con una oficina o ventanilla única para la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos que impliquen la presencia del ciudadano?	X		
	2	¿La administración cuenta con una línea telefónica disponible de forma permanente para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas por parte de la ciudadanía?	X		
	3	¿La administración elabora trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos que se reciben con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el uso de los recursos y hacer más participativa la gestión pública?	X		
Información	Las entidades ponen a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:				
	4	- Los derechos de los usuarios y los medios para garantizarlos;	X		
	5	- Procedimientos, trámites, servicios de la entidad;	X		
	6	- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos;	X		
	7	- Horarios de atención y ubicación de los puntos de atención,	X		
	8	- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo	X		
9	¿La administración realiza mediciones sobre la percepción (satisfacción) del ciudadano respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de las entidades?	X			
Canales de atención	10	¿Las oficinas destinadas para la atención al ciudadano cumplen con lo dispuesto en las Normas Técnicas Colombianas para el diseño, construcción o adecuación de edificios de uso público: NTC 4140, 4143, 4145, 4201, y 4349?	X		Se encuentra en estudio para las adecuaciones debido a cambio de sedes departamentales
	11	¿La administración cuenta con un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos?	X		El horario de Atención es continuo, y se atiende por orden de llegada
	12	¿Las puertas principales de acceso a las oficinas abren hacia el exterior o en ambos sentidos?	X		
Atención Prioritaria	13	¿La administración cuenta con procedimientos, espacios físicos, y facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes, adultos mayores?	X		Se encuentra en estudio para las adecuaciones debido a cambio de sedes departamentales
Cualificación de los servidores públicos	14	¿La administración organiza jornadas de capacitación a los servidores públicos encargados de la orientación y atención al ciudadano?	X		