

INTRODUCCIÓN

El servicio a la ciudadanía es el deber ser de la función pública, acorde con este principio el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía (IDUVI), orienta su misión a garantizar el reconocimiento de los derechos de los ciudadanos (as) y facilitar el cumplimiento de sus deberes.

Para cumplir con este propósito, los funcionarios, servidores y contratistas del IDUVI están comprometidos con la búsqueda de la satisfacción de los ciudadanos atendiendo con calidad, calidez y oportunidad las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de la comunidad, contribuyendo al bienestar individual y colectivo.

La atención a la ciudadanía en el IDUVI trasciende los canales establecidos para el contacto con los habitantes del Municipio y hace parte de la cultura organizacional, donde cada área de la entidad cuenta con las competencias para responder a la comunidad.

La Atención a la Ciudadanía en el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía (IDUVI), busca organizar de manera uniforme los protocolos de servicio que brinda la entidad, al momento en que las personas se acercan para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o presentar una queja, reclamo o sugerencia a través de los canales dispuestos por la entidad, a saber, canal telefónico, virtual, presencial y escrito.

Atención al Ciudadano

Trámites

- Servicios en Línea
- Peticiones Quejas, Reclamos y Denuncias
- Hacer seguimiento a una petición, queja o reclamo

Correo Electrónico

- contactenos@iduvichia.gov.co



Normatividad e Información Institucional

- Carta Trato Digno
- Resultados de la medición de satisfacción al ciudadano
- Petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia verbal PQRS
- Preguntas Frecuentes

Se ejecutará un cronograma de actividades donde se especifique cada una de las actividades que se realizará en el transcurso del año.

Componente	Actividades programadas	Fechas Establecidas											
		Enero - Marzo		Abril - Junio			Julio - Septiembre		Octubre - Diciembre				
SERVICIO AL CIUDADANO	Socializar la política de PQRS en la entidad, con el fin de fortalecer una cultura institucional de dar respuesta oportuna y de fondo a las solicitudes de los ciudadanos, fortaleciendo la cultura de servicio como un garante de la transparencia en la institución		X			X			X			X	
SERVICIO AL CIUDADANO	Fortalecer el manejo de las redes sociales en la entidad, brindando mayor interacción a los ciudadanos						X						
SERVICIO AL CIUDADANO	Brindar capacitación a todos los funcionarios de la entidad en temas de atención al ciudadano		X			X			X			X	



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 – 45
Teléfono: 8616115 - 8631283 - 8616128
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



SERVICIO AL CIUDADANO	Crear la política de tratamiento de datos personales adoptada, definir el aviso de privacidad de la información y establecer procedimiento de supresión de los datos una vez cumplida la finalidad, ley 1581/12						X						
SERVICIO AL CIUDADANO	Seguimiento a las encuestas de satisfacción sobre los servicios que presta la entidad		X			X			X				X
SERVICIO AL CIUDADANO	Se realizara reuniones periódicas misionales con cada una de las áreas para el mejoramiento del proceso en cuanto servicio prestado por la entidad		X			X			X				X

El siguiente seguimiento se gestionará de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción.



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 – 45
Teléfono: 8616115 - 8631283 - 8616128
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co

