

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



CONCEJO DISTRITAL CARTAGENA DE INDIAS

El Concejo Distrital de Cartagena de Indias se encuentra ubicado en el Barrio Getsemaní, calle del Arsenal, Edificio Galeras De La Marina Cartagena, Colombia.No.8-01.

Horas
Lunes a viernes: 8:00 am a 6:00 pm



CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA



www.concejodistritaldecartagena.gov.co

Síguenos

en nuestras redes sociales



Concejocartagenaof Concejo Cartagena @concejocjct Concejo Cartagena

VALORACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO

Al finalizar la atención en cualquier modo los funcionarios deben solicitar al ciudadano que valoren la atención recibida, para medir el nivel de satisfacción con preguntas concretas.

Las preguntas deben enfocarse principalmente a:

- Eficacia: preguntar si quedó satisfecho con la información ofrecida sobre el servicio o los pasos a seguir, y con el servicio prestado.
- Eficiencia: preguntar si fue suficiente el tiempo y modo de atención.
- Efectividad: preguntar si se ha satisfecho la necesidad que originó la solicitud.

Con esta valoración se puede identificar las fortalezas y debilidades en cada atención para buscar la mejora continua en el proceso.

Concejo de Cartagena

CONCEPTO DE SOLICITUDES MISIONALES Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRS

Solicitudes Misionales

Son los requerimientos de los usuarios de algún servicio o trámite que ofrece la entidad.

Sugerencia

Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

Para presentar una sugerencia esta debe contener por lo menos:

- Los nombres completos
- Documento
- Dirección
- Teléfono del ciudadano.

Petición

Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

La petición deberá contener, por lo menos:

- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.
- Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- Objeto de la petición.
- Las razones en que se fundamenta.

Queja

Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.

La queja deberá contener por lo menos:

- Los nombres completos y documento de identificación del quejoso, dirección de notificación y teléfono
- Relación clara y detallada de los presuntos hechos irregulares y las pruebas que puedan servir de sustento a la queja presentada.

No se dará trámite a las quejas que sean manifiestamente irreflexivas o se refiera a hechos irrelevantes.

Reclamo

Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

El reclamo deberá contener, por lo menos:

- Los nombres completos, documento, dirección, teléfono del ciudadano reclamante.
- Relación clara y detallada de los hechos generadores del respectivo reclamo y de las pruebas y documentos que puedan servir de sustento a la solicitud

Tiempo de respuestas a los derechos de PQRS

Las peticiones serán respondidas así:

- Interés general: 15 días hábiles
- Documentos: 10 días hábiles
- Autoridades (Alcaldes y gobernadores): 10 días Hábiles
- Organismos de control: 5 días hábiles

Chat Y Redes Sociales

Los siguientes son canales por medio de los cuales la administración interactúa con los ciudadanos y respecto de los que debe seguirse también un protocolo que oriente el actuar del personal.

Página web: www.concejodistritalcartagena.gov.co

Chat

A través del chat se puede conversar con el ciudadano – cliente para resolver dudas e inquietudes el Concejo Distrital de Cartagena dispondrá un funcionario para realizar esta función y establecerá las siguientes acciones para el funcionamiento de este:

- Turno de atención
- Recepción de información
- El personal debe responder adecuadamente al usuario con información exacta, y puede circunscribir un enlace o vínculo para ampliar la información si fuere necesario. De no contar con la respuesta completa, debe indicar el canal idóneo para recibir la atención adecuada.
- Las participaciones hostiles o de lenguaje ofensivo y violento no se deben responder en ningún caso. Se debe ignorar por completo. En caso de incluir imágenes ofensivas se debe reportar en la red usada.

Redes Sociales

El Concejo Distrital de Cartagena a través de las páginas de Facebook e Instagram comunicara e informara en forma constante las acciones y gestiones del Concejo permitiendo al usuario - ciudadano participar en forma activa en estas.