

La Municipalidad agiliza los trámites ciudadanos

BOLETÍN 442

28/12/2017

Ambato, 28 de diciembre.- La Municipalidad de Ambato a través de la Unidad de Atención Ciudadana, UAC, en este 2017, atendió a 112 mil 219 personas en diferentes trámites como solicitud de planificaciones, traspaso de dominios, normas particulares, avalúos, rentas, planos, entre otros.

Uno de los puntos del Plan de Trabajo del alcalde de Ambato, Luis Amoroso Mora, contempla la pronta y ágil atención a los ambateños en el área de Balcón de Servicios y es así que 23 funcionarios divididos en diferentes áreas solventan más de 5 mil solicitudes de diligencias por mes, en un promedio de 5 a 10 minutos por documento, según el pedido.

En este año y con el objetivo de modernizar los procesos de atención, la Municipalidad implementó el sistema “docflow” que permite a la ciudadanía y funcionarios, mediante un número de causa, dar seguimiento a cualquier solicitud y conocer el estado del documento y en la dirección que se gestiona.

Además, el trabajo de este año se centró en la estandarización de tiempos de espera, la polifuncionalidad de los servidores municipales, la actualización de los procedimientos del portafolio de la UAC y el dispensador de turnos digitales que eliminó la necesidad de hacer fila.

Por otro lado, trimestralmente se realiza un control de número de trámites para que cada en cada departamento no existan pendientes y así garantizar la respuesta inmediata a los usuarios.

Mientras que como una acción permanente se capacita a funcionarios con el Manual de Atención al Usuario para mejorar la eficiencia y calidad del servidor público y agilizar todo trámite que se presente.

En este 2017 también se entregó a los usuarios el nuevo espacio lúdico “Los Peques de Ambato Tierrita Linda”, donde los niños de 2 a 8 años incentivan su creatividad, desarrollan sus habilidades y destrezas, mientras acompañan a sus padres en la realización de trámites municipales. El lugar está ubicado en el Balcón de Servicios y atiende gratuitamente de lunes a viernes de 08h00 a 16h30.

De esta forma la Municipalidad de Ambato bajo una visión humanista y progresista del Alcalde, implementa mecanismos de trabajo en donde el único beneficiario es el ambateño. (MFGR)