

El Programa de Acercamiento a la Ciudadanía que lleva adelante la Oficina de Planeamiento y Presupuesto informa que en el marco del Premio de Calidad de Atención a la Ciudadanía se implementará un servicio 0800.

En el marco del Programa de Acercamiento a la Ciudadanía que tiene como objetivo mejorar la Calidad de los Servicios Públicos se lanzó el Premio de Calidad de Atención a la Ciudadanía. Este Premio está orientado a incentivar la mejora de la calidad de la atención a la ciudadanía que brindan las oficinas públicas. Actualmente se encuentran compitiendo por el Premio 60 Unidades pertenecientes a la Administración Central que fueron preseleccionadas en noviembre de 2008, las cuales están implementando mejoras con el apoyo de consultores especializados en la materia.

A efectos de optimizar la mejora en la atención y considerar las opiniones de los usuarios de los trámites y servicios brindados por estas Unidades, se implementará el servicio de "0800 OIDO" el que será proporcionado por ANTEL.

La implementación del servicio de 0800 se inscribe así, como una iniciativa para fomentar la participación de la Ciudadanía, dándole un papel protagónico y central en el proceso de mejora de la atención. Este servicio brindará a los usuarios de las Unidades seleccionadas la posibilidad de expresar sugerencias, quejas y comentarios al respecto de la atención que reciban. La información recibida será transmitida a la Unidad correspondiente y se considerará como insumo para las mejoras a realizar.

La Oficina de Planeamiento y Presupuesto realizará un seguimiento del tratamiento de las quejas y comentarios y verificará que efectivamente las mismas sean resueltas, así como que se de respuesta a los ciudadanos.

Los ciudadanos serán informados de la existencia de este servicio de 0800 a través de cartelería y folletos informativos que serán colocados en dichas Unidades.