Santiago de Cali Mayo 15 de 2020

TRABAJO

SERVICIO AL CIUDADANO

PRESENTADO POR

JOSE EDILSON CAICEDO

C.C.94.466476

PRESENTADO A

PRORESOR CARLOS CHACON

1. Los canales de servicio son los medios o mecanismos de comunicación atraves de los cuales los grupos de valores caracterizados por la entidad pueden solicitar trámites y servicios sobre temas de competencia de la entidad ¿cuáles son estos canales?
    - Canal escrito
    - Telefónico
    - Presencial
    - virtual

2. **¿Cuáles son los elementos comunes en todos los elementos?**

    Los ciudadano para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad, utiliza canales de servicios dispuesto

    Por la entidad por consiguiente se debe tener en cuenta los siguientes, elementos comunes a todos los canales

3. **¿Cuáles son los atributos del buen servicio?**

    Un servicio de calidad debe cumplir con los atributos relacionados con la expectativa del usuario de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimos los siguientes
    - Respetuoso
    - Amable
    - Confiable
    - Empático
    - Incluyente
    - Oportuno
    - Efectivo

4. El canal permite a los ciudadanos por medio de comunicación escrita correos electrónicos y formulario de PQRSD, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del Estado ¿Cuáles son estos canales?

- Buzón de sugerencias
- Correo electrónico.
- Cartas:

5 ¿A quiénes se les brinda atención preferencial?

- Adultos mayores
- Mujeres embarazadas
- Niños y niñas adolecentes
- Personas con vulnerabilidad
- Grupos étnicos minoritarios
- Personas de talla baja
- Personas con discapacidad
- Personas ciegas o con alguna discapacidad visual
- Personas con discapacidad auditiva sorda o hipoacusias,
- Personas con sordo segura
- Personas con discapacidad física o motora
- Personas discapacidad cognitiva
- Personas con discapacidad mental
- Personas con discapacidad múltiples

6 ¿según el protocolo de atención al ciudadano? En qué consiste el canal Telefónico?

Brindar una herramienta para estar en constante comunicación con el ciudadano.

Este se basa en ser el mecanismo para presentar quejar reclamos y felicitaciones en relación con emisiones y acciones.
Es un medio físico atraves del cual se lleva a cabo un acto comunicativo es decir, que sirve para el intercambio de información en entre el emisor y el recetor.

7¿cuáles con las recomendaciones generales para la atención del canal telefónico?

- Atender la llamada de manera amable
- Mantener una postura relajada y natural
- Si no se cuenta con diadema sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano
- Saber usar todas las funciones del teléfono
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo la llamada

8. ¿En qué consiste el canal virtual?

El canal virtual consiste en el uso de herramientas digitales, las cuales sirven como canal para el envío de mensajes.

9. ¿Cuáles son los derechos del ciudadano?

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámites y obtener copias, a su costa, de los respetivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los requisitos y archivos públicos de acuerdo con la constitución y las leyes.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la constitución política
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y lo particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan intereses, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir, y a que estas le informen al interesado cual ha sido el resultado de su petición.

10. ¿Cuáles son los deberes que el ciudadano debe tener?

Entre los deberes que un ciudadano debe tener están:

- Cumplir la constitución política y las leyes
- Obrar conforme al principio de la buena fe, obtenerse de dilatar las autoridades, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias, ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos

11. **Comentario personal**

Con relación a toda la temática puedo argumentar que es un tema de gran interés debido a que abarca una parte muy importante como lo es el servicio al cliente, como todos sabemos este servicio es primordial para cualquier organización es uno de los ejes fundamentales para sostenerse en el mercado y cada día ser más competitivos.