LUZ ADRIANA AHUMADA

Comparto 'cuestionario atención y servicio al ciudadano' con usted
Carlos Alberto Chacón Morales
Vie 15/05/2020 11:34 PM
Recibido. Para evaluación y posterior aprobación.
Luz Adriana Ahumada Velasco <lahumadavelasco@gmail.com>
Vie 15/05/2020 8:27 PM

Solución de las actividades del cuestionario

1- Los canales de servicio son
1. Escrito texto
2. Presencial
3. Teléfono
4. Virtual

2- Son medio de mecanismo y comunicación establecido por el departamento administrativo.
Se caracteriza por la socialización de trámites y servicios

3- Los atributos de un buen servicio con calidad tenemos los siguientes
1. Amable
2. Respetuoso
3. Confiable
4. Empatía
5. Oportuno
6. Efectivo

4. Se permite
* La correspondencia
* Antes del servicio
Ejemplo:
_Verificar el sistema que este operando adecuadame
_ La persona encargada haga su debido trabajo antes de atender al público
_ Estar atenta en cuanto recibe y envía un documento radicado

5. La atención preferencial se les da a las personas
Mujeres embarazadas
Discapacitados
Adulto mayor
Personas videntes

6. El canal telefónico es el medio de comunicación verbal donde se específica por las entidad.

7. Recomendación para la atención del canal telefónico es
* Atender la llamada amablemente
* Saber cómo utilizar cada línea telefónica
* Disponer de la actitud que pueda tener en el momento
* Escuchar con atención la necesidad del ciudadano

8. El canal virtual
_ Es la facilidad de tener más acceso a soluciones para complementar alguna duda y poderla especificar

9. Derechos del ciudadano
- Tener el conocimiento de lo que va a plantear
- saber a qué se va a enfrentar de acuerdo la ley
- ser tratado con respeto
- exigir cumplimiento con los servidores públicos
- obtener respuestas oportunas con su petición en plazo establecido por la ley

10. Deberes del ciudadano
- cumplir con la constitución
- obrar con buenos principios
- observar un bien trato con los servidores.

11. Comentario
Es gratificante saber de qué todos tenemos derechos de poder exigir, cuando se nos están negando las posibilidades de seguir avanzando.
De respetar a los servidores como ellos con nosotros.

Es importante obtener conocimientos de leyes decretos las cuales nunca no las hacen saber.

Mi opinión personal me encantó el curso es importante aprender y saber cada día más de algo que en ocasiones quieren esconder.

Fue muy enriquecedor el curso y seguiré investigando más

Feliz día profesor

Luz Adriana Ahumada Velasco
CC 29685532
Tel 3246205126
Florida valle
San Antonio de los caballeros