DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN
Atencion y servicio al ciudadano
CUESTIONARIO ANEXO A GUÍA DE APRENDIZAJE

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN:

1. Los canales de servicios son los medios o mecanismos de comunicación establecidos, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad. ¿Cuáles son estos canales?

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

3. ¿Cuáles son los atributos del buen servicio?

4. En el canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, correo electrónico y formulario de PQRSD, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. ¿Cuáles son estos canales?

5. ¿A quiénes se les brinda atención preferencial?

6. Según el protocolo de atención al ciudadano. ¿En qué consiste el canal telefónico?

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

8. ¿En qué consiste el canal virtual?

9. De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, ¿Cuáles son los derechos del ciudadano?

10. ¿Cuáles son los deberes que el ciudadano?

ENVIAR EVIDENCIA DE SU TRABAJO AUTONOMO AL EMAIL: carchac1@hotmail.com

PLAZO: 22 de mayo de 2020

Contenido: cuestionario de preguntas del 1al 10 referente al documento propuesto para esta actividad.

Instructor: CARLOS ALBERTO CHACON MORALES

CELULAR: 310-3941877