

MAPA DETALLADO DE PROCESOS GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANIA Junio 28/ 2017

PLANEAR

Base de Datos de portafolio de servicios

Sistema de Atención al cliente (Manual de Servicio a la ciudadanía y carta de trato digno al ciudadano)

Espacios de atención a la ciudadanía estructurados
CAMES estructurados

HACER

Presta Servicios (Tramites y procedimientos) según portafolio establecido.

Recepciona, registra y radican comunicaciones externas

Ejecuta evaluación satisfacción del servicio

Recibe y da tratamiento PQRS

VERIFICAR

Verifica resultados del nivel de satisfacción del servicio

ACTUAR

Da tratamiento a las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

Da tratamiento a los productos/servicios no conformes