

ANEXO 1. PLAN DE ACCIÓN PARA EL MANEJO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SECTOR PÚBLICO Plan de Acción para el Manejo de la Calidad del Servicio de Atención al Cliente en el Sector Público											
N°	Descripción de la actividad	Responsable	Cronograma				Indicador de Seguimiento	Frecuencia de Seguimiento	Fecha de Inicio	Fecha de Término	Estado
			Inicio	Fin	Inicio	Fin					
I	1. Definición de la estructura organizacional del servicio de atención al cliente.	Definición de la estructura organizacional del servicio de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
	2. Definición de los procesos de atención al cliente.	Definición de los procesos de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
	3. Definición de los canales de atención al cliente.	Definición de los canales de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
	4. Definición de los estándares de atención al cliente.	Definición de los estándares de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
	5. Definición de los indicadores de calidad del servicio de atención al cliente.	Definición de los indicadores de calidad del servicio de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
	6. Definición de los procedimientos de atención al cliente.	Definición de los procedimientos de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
	7. Definición de los manuales de atención al cliente.	Definición de los manuales de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
	8. Definición de los guiones de atención al cliente.	Definición de los guiones de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
	9. Definición de los formatos de atención al cliente.	Definición de los formatos de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
	10. Definición de los sistemas de atención al cliente.	Definición de los sistemas de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
II	1. Capacitación de los funcionarios del servicio de atención al cliente.	Capacitación de los funcionarios del servicio de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
	2. Capacitación de los funcionarios del servicio de atención al cliente.	Capacitación de los funcionarios del servicio de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
	3. Capacitación de los funcionarios del servicio de atención al cliente.	Capacitación de los funcionarios del servicio de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
	4. Capacitación de los funcionarios del servicio de atención al cliente.	Capacitación de los funcionarios del servicio de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
	5. Capacitación de los funcionarios del servicio de atención al cliente.	Capacitación de los funcionarios del servicio de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
	6. Capacitación de los funcionarios del servicio de atención al cliente.	Capacitación de los funcionarios del servicio de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
	7. Capacitación de los funcionarios del servicio de atención al cliente.	Capacitación de los funcionarios del servicio de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
	8. Capacitación de los funcionarios del servicio de atención al cliente.	Capacitación de los funcionarios del servicio de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
	9. Capacitación de los funcionarios del servicio de atención al cliente.	Capacitación de los funcionarios del servicio de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
	10. Capacitación de los funcionarios del servicio de atención al cliente.	Capacitación de los funcionarios del servicio de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
III	1. Implementación de los estándares de atención al cliente.	Implementación de los estándares de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
	2. Implementación de los estándares de atención al cliente.	Implementación de los estándares de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
	3. Implementación de los estándares de atención al cliente.	Implementación de los estándares de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
	4. Implementación de los estándares de atención al cliente.	Implementación de los estándares de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
	5. Implementación de los estándares de atención al cliente.	Implementación de los estándares de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
	6. Implementación de los estándares de atención al cliente.	Implementación de los estándares de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
	7. Implementación de los estándares de atención al cliente.	Implementación de los estándares de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
	8. Implementación de los estándares de atención al cliente.	Implementación de los estándares de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
	9. Implementación de los estándares de atención al cliente.	Implementación de los estándares de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado
	10. Implementación de los estándares de atención al cliente.	Implementación de los estándares de atención al cliente.	1	2	2024	1	2	2024	2024	2024	Finalizado

