



MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Formulario para completar la Guía de Servicios Públicos

Ficha de Captación de los Servicios Públicos

Datos sobre los servicios

Características y Requisitos de los Servicios	
Nombre del Servicio	<i>Atención al Cliente</i>
Descripción del Servicio	<i>Aclaraciones, inspecciones, errores de lectura, omisiones de lectura, órdenes de trabajo, ajustes por acuerdos de pagos no reportados, reposición de factura, convenio, quejas y reclamaciones.</i>
A quién va dirigido	<i>A los Ciudadanos-clientes</i>
Unidad Responsable del Servicio	<i>Departamento Comercial</i>
Persona responsable	<i>División de Servicio al Cliente</i>
Base Legal del Servicio	<i>Ley 89-97</i>
Procedimiento para adquirir el servicio	<i>El usuario acude personalmente ó vía telefónica a los Centros de Servicios al Cliente más cercana.</i> <i>Según la necesidad del solicitante, Servicio al Cliente transfiere al departamento correspondiente la solicitud.</i> <i>El representante de Servicio al cliente le notifica al Cliente/Ciudadano el resultado de su solicitud.</i>
Requerimientos (Documentos, Formularios)	<i>Información del Ciudadano/Cliente incluyendo nombre y teléfono.</i>
Costo del Servicio	<i>Gratuito</i>
Tiempo de Entrega del Servicio	<i>Inmediato</i>
Forma de Acceso al Servicio	<i>x Presencial</i>



MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Formulario para completar la Guía de Servicios Públicos

Ficha de Captación de los Servicios Públicos

Datos sobre los servicios

	Electrónica
	<i>x</i> Telefónica
	<i>Otra buzón de sugerencia</i>