



DECÁLOGO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Yo, _____, identificado con la cédula de ciudadanía número _____, en calidad de servidor público, me comprometo a brindar una mejor atención a los ciudadanos, cumpliendo para ello con las directrices que a continuación se señalan:

1. Si el estado físico de la persona lo requiere, me ubicaré de tal manera que sea fácil la comunicación con el ciudadano.
2. Miraré a los ojos al ciudadano y le sonreiré cuando se acerque.
3. Identificaré el tipo de atención que se requiere de acuerdo con el estado físico y/o sensorial particular de cada persona.
4. Saludaré siguiendo la fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido). ¿En qué puedo servirle?"
5. Acorde con la situación particular que lleva al ciudadano a los puntos de Atención, daré todas las explicaciones que se requieran, de ser necesario, le escribiré lo que le he manifestado verbalmente y seré lo más ágil posible en la prestación del servicio.
6. Si debo retirarme del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano:

Le explicaré la razón para ausentarme y le daré un cálculo aproximado del tiempo de espera.

✓ Le pediré permiso antes de hacerlo esperar.

✓ Esperaré a que el ciudadano me conteste.

✓ Al regresar a la ventanilla le diré: "Muchas gracias por esperar".

7. Si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro servidor del mismo punto, informaré al líder del equipo para que lo solicite a dicho servidor, que se desplace al puesto donde se encuentra el ciudadano y le preste el servicio solicitado.



DECALOGO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código AP-PQR-RG 04	Fecha Aprobación 03-03-2014	Versión 0	Página 2 de 2
---	------------------------	-----------------------------	-----------	---------------

8. Si debo remitir al ciudadano a otro Punto de Atención:

- ✓ Le explicaré por qué debo remitirlo.
- ✓ Si el Punto al cual debo remitirlo no se encuentra en la misma sede, daré por escrito al ciudadano la dirección del punto al cual debe acudir, número de oficina, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, el nombre del servidor que lo atenderá.

9. Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

- ✓ Le explicaré la razón de la demora
- ✓ Le informaré la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará. (De manera preferencial seleccionaré métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano)

10. Finalizaré el contacto adecuadamente:

- ✓ Retroalimentaré al ciudadano con lo que se va a hacer si es que queda alguna tarea pendiente.
- ✓ Agradeceré al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
- ✓ Dejaré por escrito las tareas pendientes.
- ✓ Haré el seguimiento respectivo, hasta que se dé respuesta al ciudadano.

En constancia de lo anterior, suscribo el presente compromiso el día ____ del mes de _____ de 2014, en _____.

Firma.- _____
C. C. # _____

SERV.