



MANUAL ANTICRRUPCION

ATENCION A LA COMUNIDAD

FECHA:

AREA DE APLICACIÓN:

NOMBRE DEL AUDITOR: Carolina Varela Ospina.

NOMBRE DEL FUNCIONARIO:

A continuación le solicitamos marcar con una X su opinión frente a cada criterio de evaluación.

PREGUNTAS	SI	NO
1. Se atiende a los usuarios con cortesía y brinda una atención inmediata.		
2. Da todas las explicaciones necesarias y lo plasma en papel si así lo requiere el ciudadano.		
3. Se trabaja con transparencia y uso racional de los recursos.		
4. Con la misma cordialidad y firmeza sabe decir no, cuando es imposible realizar una gestión.		
5. Se mantiene actualizado respecto a la normatividad.		
6. Tiene empoderamiento de la comunidad.		
7. La atención que se le presta a la comunidad es oportuna y a tiempo		
8. Cuando se acercan a la Entidad, encuentran un personal capacitado, amable, respetuoso y dispuesto.		
9. La atención a la comunidad se hace dentro de el horario estipulado.		
10. Se tiene especial consideración con los grupos poblacionales de atención prioritaria.		
11. Según el estado físico o sensorial de cada persona, se define el tipo de atención.		
12. Cree que con su ejercicio en la Entidad, ayuda a afianzar la relación Estado – ciudadano.		
13. Revisa de manera periódica los procesos, con el fin de mejorar los trámites que lleva a cabo.		
14. Las acciones están orientadas a generar servicios de forma equitativa sin discriminación alguna.		
15. Se toma el tiempo para escuchar al ciudadano y explicarle lo que no comprenda.		
16. Existe compromiso de entregar lo mejor de cada uno con el propósito de cumplir el objetivo misional.		
17. Se da el trámite establecido para la información, solicitudes y gestión de las PQRS.		
18. Telefónicamente la información es clara, veraz, pertinente y se hace en un tono amistoso.		
19. Se da el respectivo tratamiento a toda solicitud que se hace en el ejercicio del derecho de petición.		
20. Las respuestas se dan con calidad, concreción, claridad, coherencia e idoneidad.		
21. Para la atención telefónica saluda, se identifica, y se dedica exclusivamente a la llamada.		

OBSERVACIONES:

SUGERENCIAS:

FIRMA DEL FUNCIONARIO

FIRMA DEL AUDITOR