

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
CODIGO	PAAC-2015
FECHA	abr-15
VERSION	1



PERSONERIA MUNICIPAL D
DOSQUEBRADAS!
"UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"

BUENAS PRACTICAS "ATENCION A LA COMUNIDAD"

EN ARAS DEL MEJORAMIENTO CONTINUO, QUEREMOS INVITARLOS A IMPLEMENTAR PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD:



ATENCIÓN PRESENCIAL

- **La voz:** Debe ser de tono enérgico, modulada y con una correcta vocalización para que el mensaje a entregar sea entendible.
- **El aspecto:** La presentación personal, siendo la percepción que tiene la ciudadanía de la Entidad. Esta debe ser acorde con la imagen corporativa.
- **Expresividad en el rostro:** Es fundamental mirar a la ciudadanía, mostrando interés, actitud de escucha y seguridad en la información que se está dando.
- **La postura:** No debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados



ATENCIÓN TELEFONICA

- Saludar Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido) en qué le puedo ayudar?
- Asumir actitud de servicio.
- Identificarse.
- Hablar claro y de manera adecuada.
- Resolver si es posible todas las dudas del ciudadano y/o brindar la información veraz y pertinente.
- Usar tono amistoso.
- Cuidar el tono de la voz.
- Debe dedicarse exclusivamente a la atención a ciudadano, no interrumpirlo constantemente, ni hablar con sus compañeros mientras lo atiende.
- Si en el transcurso de la llamada el funcionario debe hacerlo esperar, debe explicarle el motivo de la espera y el tiempo estimado que va a demorarse, al retomar la llamada, debe decir "Muchas gracias por esperar".

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3228460 FAX 3228254 www.personeriadosquebradas@gmail.com

