



**Subdirección de Servicios
Forenses**

**Grupo Nacional de
Comunicaciones y Servicio al
Ciudadano**

Boletín - Julio 2018



El servicio al ciudadano



Julio 2018



una acción
de servir a
la
ciudadanía.

comunicación
ciudadano-
servidor para
resolver un
problema o
una
necesidad.

¿Qué es
el
servicio?

proceso que
realiza una
empresa pública
para satisfacer
una necesidad.

?

Esta atención se cumple a través
de los protocolos

Atributos



Oportunidad



Efectividad



Calidad



Trámites
Expeditos



Cumplimiento

Atención
Humanizada -
(respeto a la
dignidad)





ROLES QUE DEBE ASUMIR EL SERVIDOR PÚBLICO

A

Servicio con compromiso y calidad, satisfacción del ciudadano.

B

Participar en la medición, evaluación y mejoramiento del servicio.

C

Trabajo en equipo para resolverle los problemas y necesidades de los ciudadanos.

D


El trabajo institucional está centrado en el cliente y es una responsabilidad de todos.



Subdirección de Servicios Forenses



Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano



Elaboró: Ing. Martha Lucia Ayala Mora. – Profesional Especializado - GNSC-SSF.
Revisó: Dra. Zulay Cortes Méndez, Coordinadora Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano (AF)
Aprobó: Dra. Claudia Adriana García Fino - Subdirectora de Servicios Forenses

Las imágenes de este documento han sido compradas a través de
<https://www.powtoon.com/html5-studio/#/edit/eJgQRnGMpU8>

