

CULTURA DE FOMENTO DE
CONTROL INTERNO

JULIO

EN NUESTRO ORDEN CONSTITUCIONAL,
**EL SERVICIO AL CIUDADANO ES UN FIN ESENCIAL
DEL ESTADO. NO CUALQUIER SERVICIO:**



EL BUEN SERVICIO

El Departamento Administrativo de la Función Pública ha promovido la aplicación del programa y el protocolo de **Servicio al Ciudadano** que busca la calidad de la atención a través de todos los canales que incluyen el **CANAL TELEFÓNICO**, el cual debe cumplir con los atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto a la forma en que espera ser atendido por el servidor: siendo respetuoso, amable, confiable, empático, incluyente, oportuno y efectivo, con el fin de que la capacidad de respuesta y la oportunidad mejoren la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos, lo que redundará en la calidad de vida de quienes consultan y de quienes atienden.

¿Pero, cómo brindar dichos servicios a las **VÍCTIMAS**, a la ciudadanía, a los funcionarios y a los servidores de las distintas dependencias a nivel central y territorial si en la **UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS** repican los teléfonos en las diferentes extensiones y nadie contesta?

¡QUE NUESTRO PRIMER COMPROMISO SEA CONTESTAR
Y BRINDAR UN SERVICIO
AMABLE Y OPORTUNO!

