

## Customer Bill of Rights

### Declaración de Derechos del Cliente

*"Some people say government isn't a business; we don't have customers. I think the 600,000 people who live here, pay taxes, and contribute to the life of our city would disagree. This is the city that set the gold standard for innovative customer service. We must move from a culture of "sorry, not my problem," to one of rolling up our sleeves and fixing the problem."*  
-- Mayor Greg Nickels

*"Algunas personas sostienen que el gobierno no es un negocio: no tenemos clientes. Creo que las 600,000 personas que viven aquí, pagan sus impuestos y contribuyen a la vida de nuestra ciudad no estarían de acuerdo. Esta es la ciudad que estableció el estándar de oro de servicio al cliente innovador. Debemos cambiar de una cultura de "disculpe, no es mi problema" a una de remangarnos y solucionar el problema".*  
-- Alcalde Greg Nickels

### Customer Service

*Moving from "not my problem:" to fixing the problem*

### Servicio al Cliente

*Cómo cambiar de "no es mi problema" a solucionar el problema*

In a year the city of Seattle receives more than 10 million phone calls and thousands more e-mails, letters, and visits from people looking for help. Many are handled well. But too often, callers are confronted by a bureaucratic and unresponsive system that does not value their time or their intelligence. City government can do much better.

Cada año, la ciudad de Seattle recibe más de 10 millones de llamadas telefónicas y miles más de correos electrónicos, cartas y visitas de personas que necesitan ayuda. Si bien gran parte de estos casos se tratan correctamente; con mucha frecuencia, las personas que llaman se enfrentan con un sistema burocrático e ineficaz que no valora su tiempo ni su inteligencia. El gobierno de la Ciudad puede hacer las cosas mucho mejor.

But first the City must establish clear standards and expectations, which will be based on the following guiding principles outlined in a Customer Bill of Rights:

Pero primero, la Ciudad debe establecer estándares y expectativas claras, que se basarán en los siguientes principios orientadores detallados en una Declaración de Derechos del Cliente:

- Easy and understandable -- City products and services should be easy to locate and access.
- Fácil y comprensible: Debería ser fácil encontrar los productos y servicios de la Ciudad y acceder a ellos.
- Responsive -- City employees should be helpful, connecting customers with others who can help if they cannot.
- Con capacidad de respuesta: Los empleados de la Ciudad deberían ser serviciales y, si no pueden ayudar al cliente, deberían ponerlo en contacto con alguien que sí pueda hacerlo.
- Fair -- There should be no economic, social or cultural barriers to accessing City products and services.
- Justo: No deberían existir obstáculos económicos, sociales o culturales para acceder a los productos y servicios de la Ciudad.

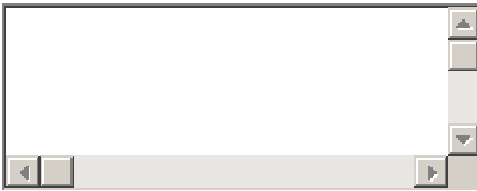
- Results oriented -- Customers should get results, not just process.
- **Orientado a los resultados: Los clientes deberían obtener resultados y no solo procesos.**

To help us develop a meaningful "Customer Bill of Rights," we need to hear from our customers. Please take a few minutes to respond to a few questions. Your responses will help us focus the Customer Bill of Rights and develop an open, responsive and accessible government that serves all customers regardless of language, income or neighborhood.

**Para ayudarnos a desarrollar una "Declaración de Derechos del Cliente" que tenga sentido, necesitamos conocer la opinión de nuestros clientes. Por favor, tómese unos minutos para responder a algunas preguntas. Sus respuestas nos ayudarán a enfocar la Declaración de Derechos del Cliente y a desarrollar un gobierno abierto, accesible y con capacidad de respuesta que sirva a todos los clientes, independientemente de su idioma, ingreso o vecindario.**

**1. What does good customer service mean to you?**

**1. ¿Qué constituye un buen servicio al cliente para usted?**



**2. What do you think should be part of a customer bill of rights?**

**2. ¿Qué cree que debería incluirse en una declaración de derechos del cliente?**



**3. Do you have a customer service experience with the city of Seattle that you would like to share?**

**3. ¿Vivió alguna experiencia sobre servicio al cliente con la ciudad de Seattle que le gustaría compartir?**



If you would like to be contacted further about the bill of rights, please fill in the information below.

Si le gustaría que nos pudiéramos en contacto con usted para ahondar en la declaración de derechos, tenga a bien completar la siguiente información:

First Name Nombre	<input type="text"/>
Last Name Apellido	<input type="text"/>
Zip Code Código postal	<input type="text"/>
E-mail Correo electrónico	<input type="text"/>