

## **Encuesta de Servicio al Cliente**

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

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.

Pero primero, la Ciudad debe establecer estándares y expectativas claras, que se basarán en los siguientes principios orientadores:

- **Fácil y comprensible:** Debería ser fácil encontrar los productos y servicios de la Ciudad y acceder a ellos.
- **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.
- **Justo:** No deberían existir obstáculos económicos, sociales o culturales para acceder a los productos y servicios de la Ciudad.
- **Orientado a los resultados:** Los clientes deberían obtener resultados y no solo procesos.

Estos principios serán detallados en una Declaración de Derechos del Cliente. Para ayudarnos a desarrollar una Declaración de Derechos que tenga sentido, necesitamos conocer la opinión de nuestros clientes.

**Por favor, tómese unos minutos para responder a algunas preguntas en el reverso de esta hoja.**

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.

Para obtener más información, comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente al (206)684-CITY (2489), o visite el sitio web de la Declaración de Derechos: [www.seattle.gov/mayor/issues/BillOfRights](http://www.seattle.gov/mayor/issues/BillOfRights)

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

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

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

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

**Nombre:**

**Dirección postal (incluya el código postal):**

**Dirección de correo electrónico:**

**Teléfono (incluya el código de área):**

*Si lo prefiere, puede enviar por correo la encuesta completa al Mayor's Customer Service Bureau (Departamento de Servicio al Cliente del Alcalde), P.O. Box 94726, Seattle, WA 98124-4726 O enviarla a cualquier Centro de Servicios Vecinales. Para obtener un listado de las ubicaciones, comuníquese con el CSB (Departamento de Servicio al Cliente, por sus siglas en inglés) al (206) 684-CITY (2489).*

**GRACIAS**