

Decálogo de Recomendaciones para la Atención de Usuarías y Usuarios de la Fiscalía General de Justicia del Estado de Zacatecas

La Fiscalía General de Justicia del Estado de Zacatecas, a través del Comité de Ética e Igualdad, propone una lista de recomendaciones para el trato de Funcionarios Públicos hacia las y los Usuarios.

El centro de atención a las y los Usuarios se basa en un dialogo transparente, bidireccional, interactivo, y consiste en resolver conflictos. Una adecuada atención a usuarias y usuarios supone, por parte de quien presta el servicio, la acogida solidaria del problema o necesidad que se le plantea, para resolverlo, intentando que el intercambio o dialogo sea satisfactorio.

Las recomendaciones son las siguientes:

1. Muestra siempre actitud positiva a usuarias y usuarios, saluda con amabilidad y da un buen trato, independientemente de su género, edad, religión, grupo étnico o condición de salud.
 2. Al dar alguna información, observa a las y los usuarios, modula la voz y utiliza buenos modales.
 3. Es necesario saber respetar los derechos humanos, comprométete para no limitar e impedir el goce de éstos a las y los usuarios.
 4. Genera confianza mediante las respuestas a sus dudas.
 5. Escucha a las o los usuarios, y oriéntalos en la atención que se le dará a su asunto.
 6. Se atentó con las y los usuarios, da el servicio utilizando con eficiencia los recursos materiales y humanos en tu trabajo diario.
 7. Mantén siempre los asuntos con discrecionalidad, presentados por las y los usuarios.
 8. Respeta el tiempo y procura en medida de lo posible, tiempos de espera cortos.
 9. Atiende con oportunidad, con profesionalismo y amabilidad.
 10. Despide a las o los usuarios de una manera amable y deja abierta la posibilidad de una próxima atención.
-