

INTRODUCCION

El Manual de Atención al Ciudadano(a) en el Municipio de Armenia, es un documento que busca organizar los aspectos del servicio que se brinda a los ciudadanos y ciudadanas cuando se acercan para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio y/o formular un reclamo.

Con este manual, la Alta Gerencia de la Administración Municipal brinda los fundamentos básicos para atender a los usuarios y expone algunas pautas comportamentales que servirán a los servidores públicos como mecanismos para mejorar el servicio que se ofrece en los puntos de servicio al ciudadano(a), el cual debe prestarse de la mejor forma posible para que la ciudadanía, que es nuestra razón de ser, sienta que estamos mejorando y que nos esforzamos por satisfacer los requerimientos de manera amable, oportuna, eficiente y de calidad.

El brindar un servicio de calidad requiere ante todo de la voluntad y el compromiso de cada servidor y servidora que tiene contacto con la ciudadanía, cualquiera que sea nuestro lugar de trabajo. Brindar a los habitantes y visitantes de Armenia el servicio de excelencia que merecen debe convertirse en un propósito común, en una meta conjunta y en una forma de vida para quienes tenemos el honor de ser servidores públicos.

