

# Yo brindo un servicio

# EMPÁTICO

## cuando:

Entendiendo el contexto, las necesidades y los requerimientos de la otra persona como un ser único, y me pongo en sus zapatos.

Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas, pronunciando palabras edificadoras, asertivas, y gestos positivos (sonriendo), etc.

Aplico los protocolos de servicio al ciudadano con enfoque diferencial.

Respondo una PQRSDF\* en lenguaje claro y entrego información confiable.

Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de las perspectivas y opiniones distintas a las mías.

No hay nada que no se pueda solucionar escuchando y dialogando con la otra persona.

\*Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitación