

Ciudad de Seattle

# Declaración de Derechos del Cliente

***Cuando se lleva a cabo una actividad comercial con la Ciudad de Seattle, los clientes tienen el derecho de contar con servicios rápidos, eficaces y fácilmente accesibles, desde el agua y la energía hasta las carreteras y la seguridad pública. Los clientes que se comuniquen con cualquier oficina o empleado de la Ciudad de Seattle pueden esperar un servicio excelente. La Declaración de Derechos del Cliente se rige por cuatro normas.***

***1. Facilidad y comprensión: Los productos y los servicios de la Ciudad serán de fácil ubicación y acceso.***

- La Ciudad se acercará a sus clientes para proporcionarles información sobre dichos productos y servicios.
- Los clientes deberán ser capaces de localizar cualquier servicio de la Ciudad e iniciar un pedido haciendo una sola llamada telefónica, visitando el sitio web [seattle.gov](http://seattle.gov), dirigiéndose a un centro de servicio o enviando una carta.
- Cuando la solicitud de los clientes implique la participación de múltiples oficinas o departamentos de la Ciudad, esta coordinará el trabajo.
- Los clientes recibirán información clara y precisa.
- Los clientes serán tratados con cortesía y respeto.

***2. Receptividad: Los empleados de la Ciudad serán serviciales y contactarán a los clientes con otras fuentes de ayuda en caso de que ellos no estén en condiciones de hacerlo.***

- La Ciudad establecerá horarios y lugares de servicio ventajosos para los clientes.
- La Ciudad ofrecerá un cálculo de cuánto tiempo llevará y, si corresponde, cuánto costará satisfacer el pedido de los clientes.
- La Ciudad mantendrá informados a los clientes sobre el progreso de los pedidos pendientes y, además, estará a disposición para responder las preguntas relativas al estado de dichos pedidos.

***3. Igualdad: No habrá ninguna barrera económica, social ni cultural para acceder a los productos y a los servicios de la Ciudad.***

- La Ciudad colaborará con sus clientes para garantizar que los servicios sean estructurados y administrados según las necesidades de ellos.
- La Ciudad proporcionará servicios de interpretación cuando sea necesario para satisfacer el pedido de los clientes.

***4. Orientación hacia los resultados: Los clientes deberán ver los resultados y no solamente el proceso.***

- Oportunamente, la Ciudad se comunicará con los clientes después de satisfecho el pedido.
- La Ciudad evaluará de manera periódica el desempeño general en cuanto al manejo o la resolución del pedido de los clientes, y elaborará el respectivo informe.

**Para obtener más información, comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente visitando el sitio web [www.seattle.gov/Customerservice](http://www.seattle.gov/Customerservice) o llamando al teléfono (206) 684-CITY (2489).**