Formulario Teléfono **DATOS EVALUACIÓN** Nombre de la evaluadora Número y fecha del folio ➤ Nombre del Integrante operativo **▶** Posición ¿Se realiza revisión de audio?

ATENCIÓN AL USUARIO

- Saluda y se identifica con nombre y grado o número de placa.
- > Focaliza el motivo de la llamada.
- ➤ Ejerce escucha activa.
- Muestra empatía y amabilidad.
- ▶ Menciona el aviso de privacidad de datospersonales.
- Proporciona el número de folio generado.
- Difunde y/o ofrece los servicios de la DUCS.
- Realiza encuesta de percepción.
- Realiza despedida y agradecimiento

PETICIÓN

¿Redacta de manera clara y específica la solicitud ciudadana?

ACCIONES

➤ Requisitos.

NO

- **▶**Domicilios.
- Fundamentos jurídicos.
- Fechas.
- ► Horarios y plazos de gestión.
- Información actualizada de los trámites o servicios que se solicitan.
- ▶Números de patrullas involucradas, ambulancias, bomberos.
- ▶ Datos de los integrantes operativos, etc.
- ► Aviso de privacidad de datos personales.
- ▶ Difusión de los servicios de la DUCS.
- ►Llamadas de seguimiento.

ORTOGRAFÍA Y REDACCIÓN

¿Tiene errores de ortografía? ¿Tiene errores de redacción?

LLENADO DE LA PLATAFORMA

- ➤ Tipo de reporte.
- ► Categoría de la demanda.
- ➤ Subcatálogo de la demanda.
- ► Género.
- ➤ Teléfono.
- ➤ Domicilio de los hechos.

Se envía **Formulario**