

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

La atención a los usuarios de la Curaduría Urbana No. 2 de Cajicá debe enmarcarse siempre bajo los principios de: Compromiso, Transparencia, Trato Digno, Vocación de Servicio, Celeridad y Enfoque diferencial, los cuales permitan que la atención al usuario se realice de forma adecuada, oportuna y eficiente a través de los diferentes canales de atención habilitados en los cuales se tendrá en cuenta lo siguiente:

## CANALES DE ATENCIÓN:

### • ATENCIÓN PRESENCIAL

La atención a los usuarios de la Curaduría Urbana No. 2 de Cajicá de forma presencial debe estar caracterizada por una atención personalizada donde la primera impresión de los usuarios sea de amabilidad, confianza, seguridad y claridad con respecto a la información que esta recibiendo, para lo cual la Curadora Urbana No. 2 de Cajicá y el personal a su cargo garanticen entre otros:

- Adecuada Presentación Personal
- Lenguaje claro y comprensible
- Adecuada disposición del espacio físico de atención al usuario
- Relación cordial con el usuario
- Dedicación exclusiva al usuario que se esta atendiendo

### • ATENCIÓN TELEFONICA:

En el momento de que la atención al usuario se de vía telefónica deberá garantizarse un saludo cordial de bienvenida, mantener un dialogo con una tonalidad amable, con un lenguaje claro y comprensible, donde se escuche con detenimiento los requerimientos de los usuarios y sepa a atenderse o direccionarse sus interrogantes facilitándole al usuario la comprensión de la información y finalizando la llamada con amabilidad.

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

- **ATENCIÓN POR CORREO ELECTRONICO:**

La atención a los usuarios vía correo electrónico se debe garantizar de forma oportuna, manteniendo un lenguaje claro, amable que garantice la resolución de inquietudes o requerimientos a satisfacción por parte de los usuarios.