



ATENCIÓN AL USUARIO

Para la Curaduría Urbana No 1 nuestros usuarios son el sentido de nuestro servicio, por lo tanto, contamos con varios canales de atención, donde puedan ser escuchados, atendidos con amabilidad, respeto, en el menor tiempo posible.

La Curaduría Urbana No 1 busca que sus usuarios generen vínculos, de lealtad. Para esto ha definido como factores claves, la calidad, la oportunidad, la atención, la comodidad y el respeto, la amabilidad, los cuales se constituyen bases sólidas para el mejoramiento permanente. Por lo anterior nuestra organización reconoce al usuario como único, ofreciéndole diferentes canales de atención en orientación al ciudadano:

- **ATENCIÓN PRESENCIAL**

Una vez el usuario se acerque a la instalación de la Curaduría es pertinente que el funcionario siga los siguientes pasos básicos:

Mirar a la cara, saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda. Buenos días/tardes, bienvenido a la Curaduría, mi nombre es xxx, ¿en qué le puedo servirle?

Si durante la atención se requiere investigar algo antes de dar la respuesta informe al cliente y agradezca por la espera.

Una vez el usuario manifieste que su consulta ha terminado, mantenga una actitud amable, pregunte si requiere algo más.

- **ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Se agotarán los siguientes pasos básicos:

Actitud amable en el momento de interactuar con su oyente, Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda, durante la llamada Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al cliente, informar al cliente y al retomar la llamada agradecer por la espera.

Permítame un momento por favor, gracias por esperar” Si requiere transferir la llamada: Informe al cliente que va a transferir la llamada, Asegúrese pasarla solo si el interlocutor responde. Si no responde, informe al cliente y tome los datos de contacto y envíe un e-mail al responsable de atenderla. En el momento de finalizar la llamada preguntar si requiere algo más, despedirse con una actitud de amabilidad.

- **ATENCIÓN PAG WEB O CORREO ELECTRÓNICO**

Hace referencia a la atención de solicitudes o requerimientos los usuarios, que pueden corresponder a una petición, orientación, información, sugerencia, queja, reclamo, felicitación o un chat o correo electrónico. Que cumpla con los siguientes formalismos: Saludar, analizar y comprender la solicitud, responder con precaución de revisar puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información, utilizar lenguaje directo y sencillo. Despedida y cierre. Ofrecerse a solucionar cualquier otra duda y despedirse con Cordial saludo.

PAUTAS GENERALES PARA USUARIOS QUE PRESENTE UNA DISCAPACIDAD O ATENCIÓN PREFERENCIAL

Dentro de este grupo de usuarios encontramos:

- Adulto Mayor
- Mujeres en embarazo
- Personas en situación de discapacidad visual, auditiva, física

Una vez el usuario ingrese a las instalaciones de la Curaduría Urbana No 1, el funcionario deberá atenderlo con:

- Acercarse a la persona y la saludar amablemente, con naturalidad y sin ningún tipo de prevención.
- Preguntar al usuario si requiere de ayuda.
- Procurar adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades de habla, escucha y visión de la persona discapacitada.
- Presentar siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.