

Protocolo de atención al usuario

Curaduría Urbana 1 de Tocancipá

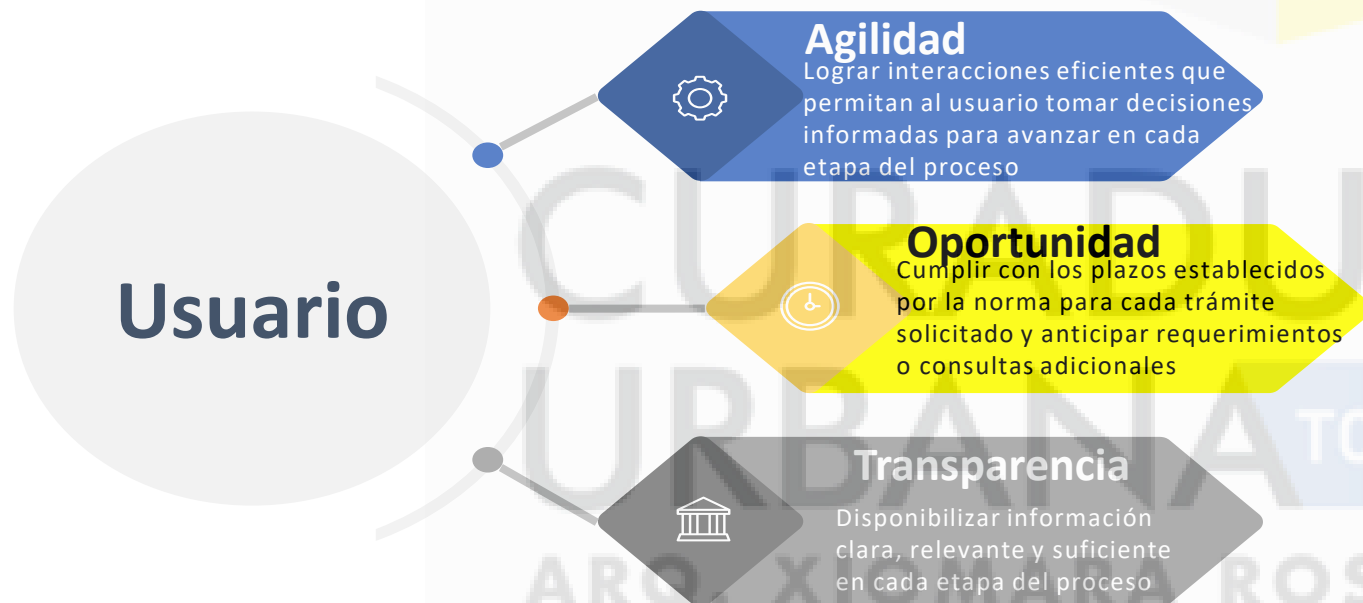
Objetivo

- Establecer las directrices generales que apalancan el compromiso de la Curaduría Urbana 1 de Tocancipá de brindar un servicio ágil, oportuno y transparente, centrado en la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de la normatividad aplicable.

Enfoque de atención:

- Con el objetivo en mente, definimos el enfoque de atención basado en los 3 pilares de servicio:

Esperamos que cada interacción con el Usuario esté enmarcada en los pilares de servicio



Agilidad

Lograr interacciones eficientes que permitan al usuario tomar decisiones informadas para avanzar en cada etapa del proceso

Oportunidad

Cumplir con los plazos establecidos por la norma para cada trámite solicitado y anticipar requerimientos o consultas adicionales

Transparencia

Disponibilizar información clara, relevante y suficiente en cada etapa del proceso

Habilitadores

- Diferentes canales de atención que brindan acceso a la información y servicios disponibles
- Canales de atención diseñados para dar accesibilidad a usuarios con discapacidad o necesidades especiales
- Procesos definidos y en mejora continua
- Mediciones de satisfacción que retroalimentan los procesos
- Análisis del entorno para optimizar la prestación de los servicios
- Entrega desde la primera interacción de toda la información necesaria en relación con requerimientos y plazos de ejecución de los trámites solicitados por el usuario.
- Monitoreo de las solicitudes y requerimientos en canales no presenciales
- Herramientas de seguimiento de trámites y plazos establecidos
- Monitoreo de la normatividad aplicable a los procesos y servicios
- Equipo de profesionales especializados
- Asesoría y acompañamiento permanente al usuario en cada etapa del trámite solicitado
- Apertura para atender inquietudes o necesidad de ampliación de información a los usuarios

Tel: (1) 8587029 - Celular: 3212812250 - WhatsApp: 3028610966



servicioalusuario@curaduria1tocancipa.com



www.curaduria1tocancipa.com

Dirección: Calle 10 # 6 - 53 - Parque Principal - Tocancipá, Cund.

Protocolo de atención al usuario

Curaduría Urbana 1 de Tocancipá
Guía de atención presencial



1

Saludar con amabilidad.

2

Identificar si el usuario tiene alguna condición de discapacidad o necesidad especial que requiera atención preferencial o acompañamiento específico para facilitar la atención.

3

Escuchar activamente al usuario

4

Realizar preguntas pertinentes para aclarar la solicitud

5

Identificar su necesidad

6

Determinar el tipo de servicio a prestar

7

Indicar al usuario las características del servicio aplicable, plazos, requerimientos de información y próximos pasos

8

Realizar preguntas para validar el entendimiento por parte del usuario

9

Aclarar las inquietudes adicionales que pueda tener el usuario

10

Identificar si el usuario se encuentra satisfecho con la información, de lo contrario realizar preguntas adicionales y ampliar la información a necesidad del usuario.