

	ING. DENNYS VALVERDE SÁNCHEZ	Página 1 de 3
---	-------------------------------------	----------------------

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Enfoque: Servicio con Respeto, Claridad y Eficiencia

1. Objetivo

Establecer lineamientos claros para la atención al público en el despacho de la Curadora Urbana No. 1 del municipio de Puerto Colombia, garantizando un servicio **amable, respetuoso, transparente y oportuno**, que fortalezca la **confianza ciudadana** y facilite el **acceso efectivo a los trámites urbanísticos**.

2. Principios de Atención. La atención al usuario en la oficina de la Curadora Urbana No. 1 del municipio de Puerto Colombia se fundamenta en valores que garantizan un servicio cercano, confiable y de calidad. Estos principios orientan el actuar de todo el personal en su relación con la ciudadanía, asegurando que cada interacción se desarrolle con respeto, transparencia y compromiso. Más que normas, constituyen la base ética y profesional que guía la gestión de la Curadora y el equipo de colaboradores y que fortalece la confianza ciudadana en la institución.

- ✓ **Respeto:** Tratar a todas las personas con igualdad, dignidad y consideración, sin distinción alguna.
- ✓ **Amabilidad:** Mantener un trato cordial, cálido y humano en todo momento, promoviendo un ambiente de confianza.
- ✓ **Claridad:** Explicar los trámites y procesos con lenguaje sencillo y comprensible, evitando tecnicismos innecesarios.
- ✓ **Empatía:** Escuchar activamente y comprender las necesidades e inquietudes del usuario.
- ✓ **Eficiencia:** Brindar respuestas ágiles y oportunas, optimizando el tiempo y los recursos.
- ✓ **Transparencia:** Garantizar información veraz, completa y accesible, fomentando la confianza en la gestión.
- ✓ **Idoneidad:** Actuar con competencia técnica y conocimiento actualizado en materia urbanística y normativa.
- ✓ **Responsabilidad:** Asumir con compromiso el deber de atender adecuadamente cada solicitud, velando por el cumplimiento de los plazos y procedimientos.
- ✓ **Probidad:** Obrar siempre con honestidad, integridad y rectitud en el ejercicio de las funciones.

3. Fases de Atención

A. Recepción y Bienvenida

- ✓ **Saludo inicial**
Al recibir al usuario, el funcionario debe ofrecer un saludo cordial y respetuoso:
“Muy buenos días/tardes, bienvenido(a) a la Oficina de la Curadora Urbana No. 1. Será un gusto atenderle, ¿en qué puedo apoyarle hoy?”
- ✓ **Escucha activa**
El funcionario debe prestar atención plena al motivo de la visita, mostrando interés y empatía:

CURADURIA URBANA No. 1 DE PUERTO COLOMBIA

Calle 2 No. 20-42 Barrio Pradomar

Cel. 312-7833591 – (605) 2016699

Email: info@curaduria1puertocolombia.com

	ING. DENNYS VALVERDE SÁNCHEZ	Página 2 de 3
---	-------------------------------------	----------------------

“Le escucho atentamente para comprender el motivo de su visita y brindarle la mejor orientación posible.”

✓ **Orientación inmediata**

Una vez identificado el requerimiento, el usuario será conducido al área o funcionario correspondiente de manera clara y amable:

“Con mucho gusto le indico el área o funcionario encargado de atender su solicitud de manera adecuada.”

B. Orientación y Asesoría.

- ✓ Brindar información clara, precisa y concisa sobre el trámite solicitado.
- ✓ Entregar al usuario listas de requisitos actualizadas o guías impresas/digitales para mayor claridad.
- ✓ Explicar de forma sencilla los pasos del proceso y los tiempos estimados de respuesta.
- ✓ Utilizar siempre un lenguaje propositivo, evitando expresiones negativas sin alternativas.

C. Atención en el Trámite.

- ✓ Revisar cuidadosamente la documentación presentada.
- ✓ Orientar al usuario de manera constructiva respecto a correcciones o documentos faltantes.
- ✓ Registrar las solicitudes de forma ordenada, transparente y con trazabilidad.
- ✓ Mantener al usuario informado sobre el estado y avance de su trámite.

D. Despedida.

- ✓ Antes de finalizar el contacto: Hay que confirmar que el usuario ha comprendido la información y orientación brindada.
- ✓ Agradecer su visita con un mensaje institucional:
“Ha sido un placer atenderle, quedamos atentos a cualquier otra inquietud que desee resolver.”
- ✓ Ofrecer canales adicionales de comunicación: teléfono, correo electrónico y página web.

4. Horario de Atención.

- ✓ **Presencial:** lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
- ✓ **Telefónica:** lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
- ✓ **Virtual:** Recepción de correos electrónicos y solicitudes disponible 24/7.
La radicación de solicitudes se realiza de lunes a viernes en horario de oficina (8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.).

5. Canales de Atención.

- ✓ **Presencial:** Oficina principal de la Curadora Urbana No.1.
- ✓ **Teléfonos institucionales:** +57 (312) 783 35 91.
- ✓ **Correo electrónico oficial:** info@curaduria1puertocolombia.com.

CURADURIA URBANA No. 1 DE PUERTO COLOMBIA

Calle 2 No. 20-42 Barrio Pradomar

Cel. 312-7833591 – (605) 2016699

Email: info@curaduria1puertocolombia.com

	ING. DENNYS VALVERDE SÁNCHEZ	Página 3 de 3
---	-------------------------------------	----------------------

- ✓ **Página web:** curaduria1puertocolombia.com – publicación de requisitos, guías y formularios descargables.
- ✓ **Buzón físico y digital PQRS:** Para petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

6. Recomendaciones Específicas para el Personal.

- ✓ Cumplir puntualmente con la jornada de atención.
- ✓ Usar un lenguaje claro, respetuoso y sencillo, evitando tecnicismos sin explicación.
- ✓ Mantener una presentación personal formal y acorde con la imagen institucional.
- ✓ Ofrecer atención preferente a personas en condición de discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas.
- ✓ Evitar distracciones durante la atención (uso de celular personal, conversaciones ajenas).
- ✓ Realizar seguimiento proactivo a las solicitudes, sin esperar a que el usuario insista.

7. Seguimiento y Mejora Continua.

- ✓ Aplicar encuestas periódicas de satisfacción ciudadana.
- ✓ Implementar capacitaciones semestrales en servicio al cliente y normatividad urbanística.
- ✓ Medir y evaluar indicadores de atención: tiempos de respuesta, calidad de la información y nivel de satisfacción.
- ✓ Ajustar procesos internos con base en las sugerencias y aportes de los usuarios.