

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

*Versión 01 Marzo 03 de 2026*



**LaSegunda**

Curaduría Urbana de Bello



## *Tabla de contenido*

### *Enfoque: Servicio con Respeto, Claridad y Eficiencia*

#### **1. OBJETIVO**

Establecer lineamientos claros para la atención al público en el despacho de la Curaduría 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 **Curaduría Urbana No. 2 del municipio de Bello, Antioquia**, 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 Curaduría 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.



# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Versión 01 Marzo 03 de 2026



**LaSegunda**

Curaduría Urbana de Bello



## 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. 2 de Bello, 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: *"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.



# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

*Versión 01 Marzo 03 de 2026*



**LaSegunda**

Curaduría Urbana de Bello

3

## 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.2 del Municipio de Bello.
- **Teléfonos institucionales:** +57 313-8618097
- **Correo electrónico oficial:** info@cu2bello.com
- **Página web:** [www.cu2bello.com](http://www.cu2bello.com) publicación de requisitos, guías y formularios descargables.
- **Buzón físico y digital PQRSD:** 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.



CU2