

## ATENCIÓN PERSONAL

Para este aspecto se debe tener en cuenta, la manera de saludar, la postura, la disposición de solucionar inconvenientes o aclarar dudas, el direccionamiento del usuario a la dependencia o servicio que requiere, el buen trato, el respeto, la cordialidad, la amabilidad y ante todo la honestidad.



## ATENCIÓN TELEFÓNICA

Para este aspecto se debe tener en cuenta, la manera de saludar, la rapidez con la que se pueda atender y solucionar la necesidad del usuario, el tono de voz, el lenguaje técnico propio de la función que se debe utilizar, la efectividad de la respuesta, el buen trato, el respeto, la cordialidad, la amabilidad y ante todo la honestidad.



## ATENCIÓN VIRTUAL:

Correo Electrónico, Microsoft Teams®, Celular, Página Web

Para este aspecto se debe tener en cuenta, la manera de saludar, la oportunidad en la primera respuesta que se debe brindar al usuario que lo está solicitando, la ortografía, la redacción, los tiempos de respuesta (incluidos trámites y servicios y correspondencia), el lenguaje técnico propio de la función que se debe utilizar, el buen trato, el respeto, la cordialidad, la amabilidad y ante todo la honestidad.

