

Estrategia Proceso Atención Clientes



Focos de Gestión

1

Cumplimiento debido proceso y normatividad

La atención de los requerimientos de nuestros clientes/usuarios, debe estar enmarcada en el **cumplimiento del debido proceso, la normatividad vigente y la garantía de sus derechos.**

2

Atención Preferencial*

Brindar **atención preferencial a las personas con condiciones especiales** definidas legalmente.

3

Compromiso y debida diligencia

Actuar con la debida diligencia y adquirir compromisos solo con lo que se pueda cumplir adecuada, técnica y legítimamente.

4

Actuaciones éticas

Actuar dentro de un **marco ético**, cumpliendo las promesas que se realizan a los clientes/usuarios sin extralimitarse legalmente.

5

Soluciones efectivas

Orientar todos los esfuerzos a la **solución efectiva de los requerimientos** de los clientes/usuarios, para generar las mejores respuestas procurando en todo momento su satisfacción.

6

Respeto por deberes y derechos

En el **reconocimiento de los derechos y las exigencias de cumplimiento de sus deberes**, actuar con imparcialidad, transparencia y responsabilidad, garantizando tanto los derechos de los clientes/usuarios como los de la empresa.

7

Solución en primer contacto

Solucionar en primer contacto el requerimiento del cliente, cuando se cuente con los elementos suficientes para hacerlo.