

Secretaría General – Área de Atención y Participación Ciudadana

# TIPS PARA UNA BUENA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



2

Preguntar al ciudadano de manera cortés sobre el trámite que desea realizar

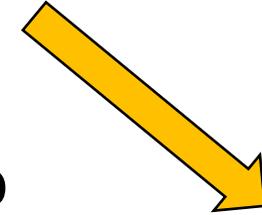
Ejemplo :

Sr Juan ¿En que le podemos colaborar?



3

Suministrar al ciudadano la información correspondiente al tema requerido si lo sabe , de lo contrario remitirlo a la dependencia encargada suministrado datos de contacto de la misma.



## CONTACTO INICIAL CON EL CIUDADANO

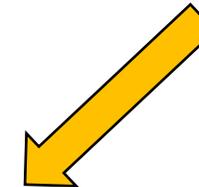
1

Saludar dando la bienvenida al petionario y realizar una breve presentación



4

Preguntar al petionario si desea realizar o conocer de algún otro trámite con el cual se le pueda ayudar



5

Una vez se haya remitido al petionario a la dependencia encargada , despedirse de manera cordial y atenta ejemplo: Gracias por comunicarse con Indumil que tenga Feliz Día.

# ¿Cómo actuar en momentos de espera ?

1. Evite en lo posible hacer esperar al ciudadano.

2. Explicarle al peticionario , porque debe esperar e indique el tiempo aproximado que va a tardar.

3. Agradezca al ciudadano por el tiempo de espera.



# Para tener en cuenta :

Ofrezca Escucha Activa, proporcionando atención exclusiva

Póngase en el lugar del Ciudadano.

Hable despacio , Vocalizando Bien en un tono de voz agradable.

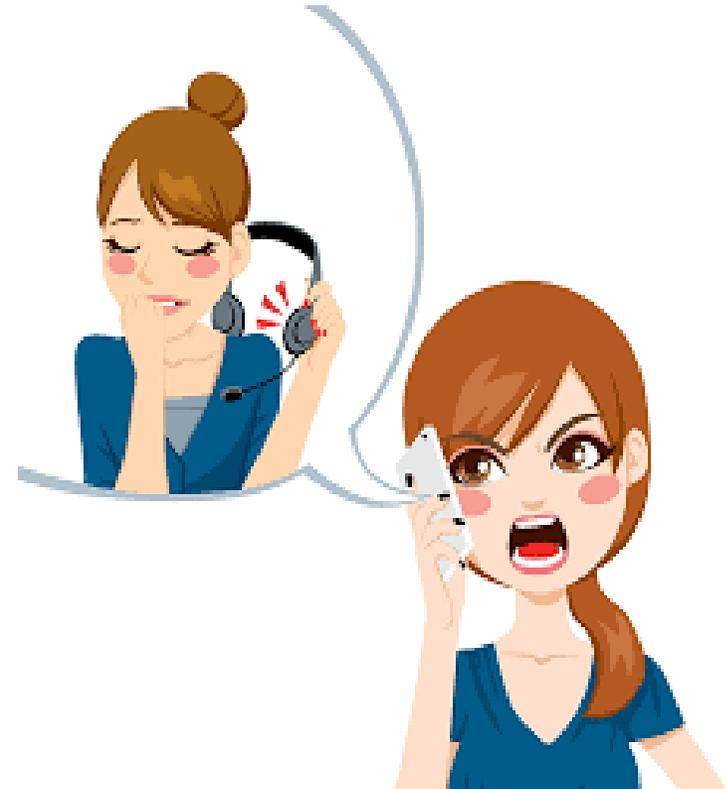
Demuestre Interés y Actitud de Atención

Espere que el ciudadano termine de hablar , antes de formular la respuesta

Evite tutear al ciudadano.

# Consideraciones generales para la atención de situaciones difíciles

- ✓ 1. Mantenga una Actitud Amigable.
- ✓ 2. Deje que el ciudadano se desahogue, no lo interrumpa.
- ✓ 3. Evite pedir al ciudadano que se calme.
- ✓ 4. Evite calificar el estado de animo del peticionario.
- ✓ 5. Ofrézcale disculpas si es el caso.
- ✓ 6. Proponga al ciudadano una alternativa de solución.
- ✓ 7. Invite al ciudadano a presentar formalmente su descontento , mediante la radicación de una queja o reclamo, e indíquele que a partir de esta comunicación la entidad estudiara la solución y planteara mejoras al Interior.



**Área de Atención, participación y orientación Ciudadana.**

Secretaria General

Industria Militar de Colombia

Centro Administrativo Nacional - CAN

Calle 44 No. 54-11

Bogotá - Colombia

PBX: 2207800 Ext. 1126 / 9 / 018000912986

[indumil@indumil.gov.co](mailto:indumil@indumil.gov.co)

[notificacionesjudiciales@indumil.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@indumil.gov.co)