



# CARTILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

"El servicio al cliente no es un departamento, es una actitud".  
Anónimo.



## ¿Porque es importante una buena atención al ciudadano?

**Si tienes una buena actitud en atención al ciudadano estaras mejorando la imagen de la Universidad.**

**Reduce la cantidad de Peticiones, Quejas y Reclamos interpuestas por el ciudadano.**

**Aumenta tu motivación y propicia un ambiente de trabajo más ameno.**



# DIMENSIONES PRINCIPALES ATENCIÓN AL CIUDADANO



## PROCEDIMIENTO

Establecer sistemas y procedimientos para prestar un servicio.

## PERSONAL

Manera como el personal de atención haciendo uso de sus aptitudes, comportamientos y habilidades se relaciona con el ciudadano.

# Ten en cuenta...

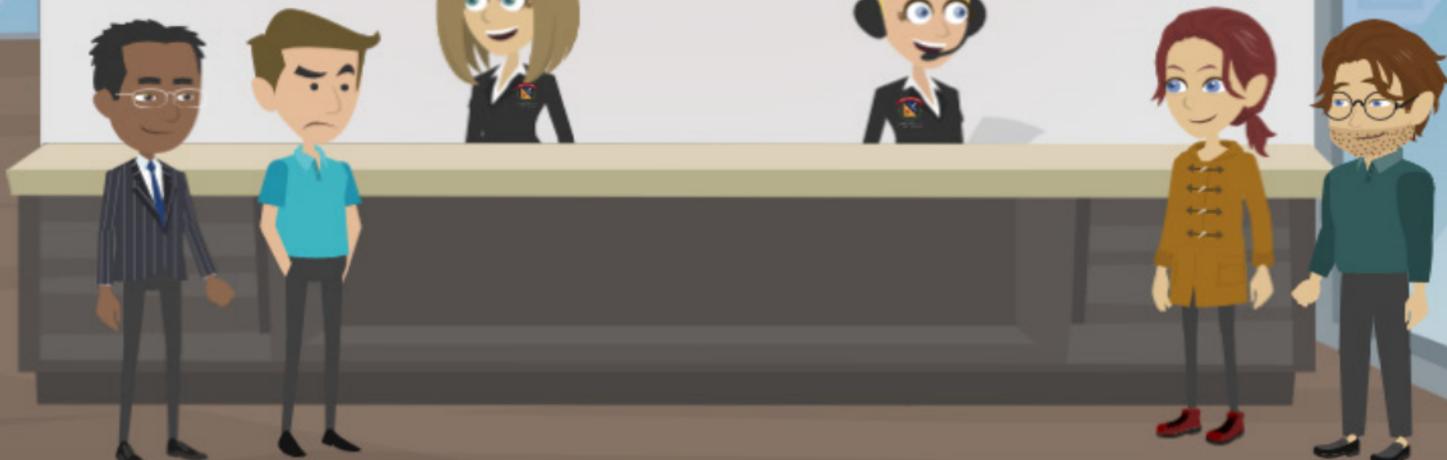


**"Siempre dale al cliente más de lo que espera",  
Nelson Boswell.**



# UMNG

Bienvenido(a) a la  
Universidad Militar Nueva  
Granada. ¿en qué podemos  
ayudarle?



**Siempre saluda y orienta al ciudadano**

# No olvides los comportamientos básicos de cortesía

Recuerda usar expresiones como:

- Buenos días (tardes, noches).
- ¿En qué podemos servirle?
- Deseamos que la experiencia con la Universidad sea de su agrado.
- Que tenga buen día.



# Empatía

Colócate en los zapatos del ciudadano

"La más básica de las necesidades humanas es entender y ser entendido. La mejor forma de entender a la gente es escucharla."

-Ralph Nichols-





**Establece contacto visual con el ciudadano, de esta forma  
transmites credibilidad y confianza**

La actitud que transmitas será la actitud que recibas del ciudadano.

Se alegre y positivo con todos.



Que mal servicio

Estoy perdiendo mi tiempo

Deberia colocar una PQRSD



**Nunca discutas con el ciudadano**

## Cuida el tono de voz que usas

El tono de voz o la forma en que dices las cosas, es a veces más importante que las palabras que empleas.

**¿Que debes evaluar?**

Descúbrelo en la siguiente página



# Mi tono de voz es:



Fuerte.

---



Controlable en la mayoría de las situaciones.

---



Agradable y comprensivo.

---



Claro, directo y natural.

**Escucha tu propia voz y evalúa**



**Mantén tu puesto de trabajo limpio y organizado para que el ciudadano perciba un espacio calido**

# Trasmite una actitud positiva por medio de tu lenguaje corporal



01

Mantén una sonrisa natural y confiable



02

Mantén la cabeza erguida y derecha



03

Mueve los brazos de manera sencilla y natural

# ¿Tienes lo necesario para dar un excelente servicio al ciudadano?

## Exito



Mantienes una actitud positiva y perspectiva alegre.



Disfrutas trabajar con y para el ciudadano.



Te mantienes con energía y te gusta avanzar rápido.

## Fracasos



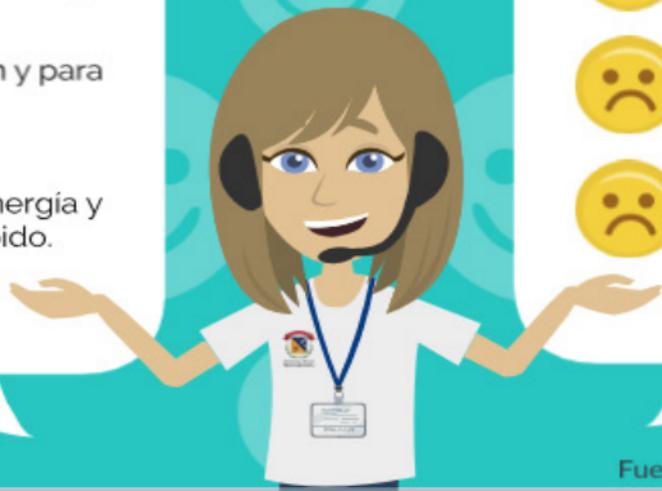
Prefieres trabajar solo.



Quieres que las cosas sean metódicas y predecibles.



Trabajas con lentitud.





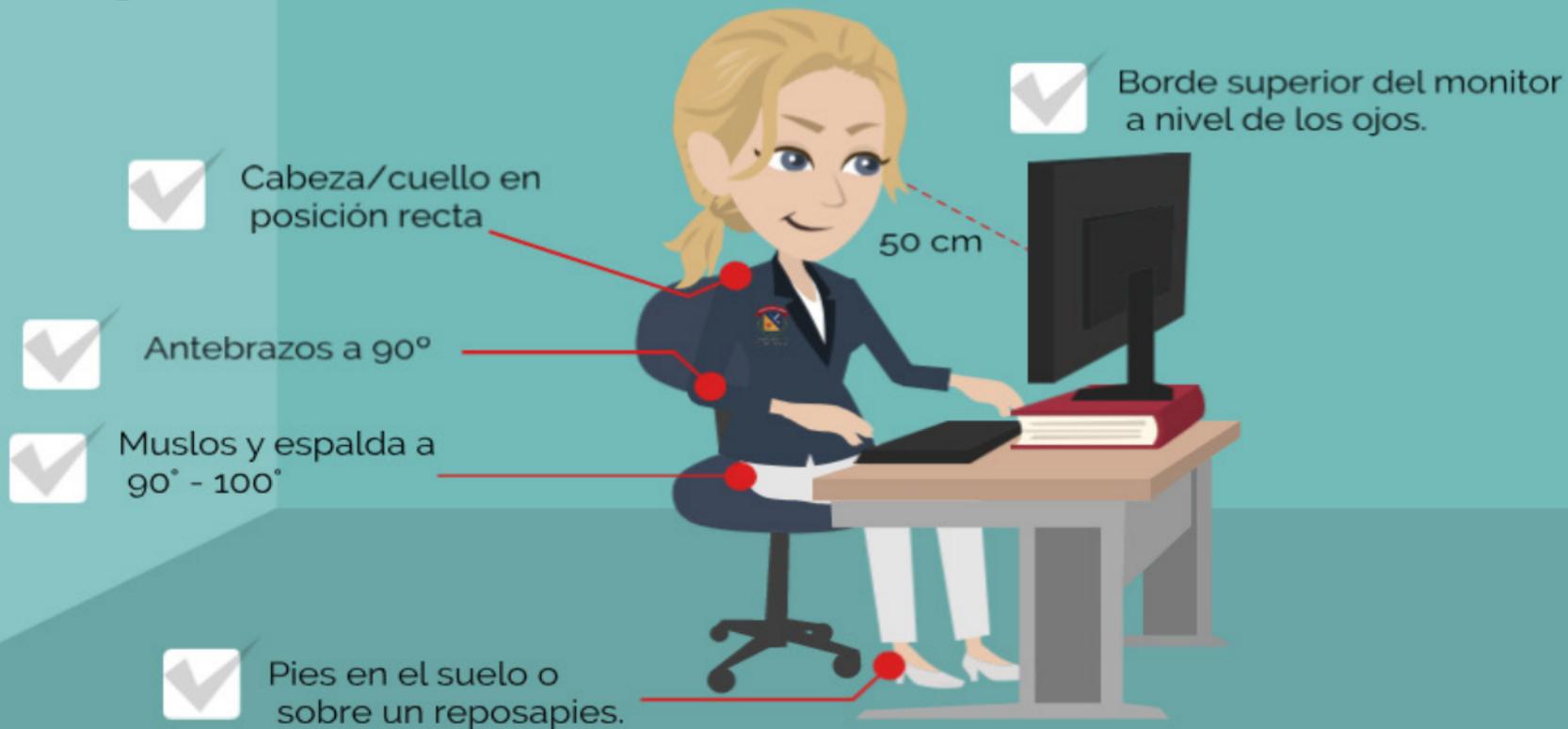
**¡Muy Bien!**

**Ahora enfócate en tu  
comodidad**

**¿Que debes hacer?**



# Cuida tu postura





**Realiza Pausas Activas**



UNIVERSIDAD MILITAR  
NUEVA GRANADA



No lo olvides  
**DEPENDE DE TI**  
**Brindar**



**Atención de Calidad al Ciudadano**

OFICINA ASESORA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO E INTELIGENCIA COMPETITIVA  
Sección de Atención al Ciudadano

