

ATENCIÓN AL USUARIO Y EXPECTATIVAS SOBRE EL SERVICIO



TALLER DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Montevideo, mayo 2015

Dirección Nacional de Aduanas

Las grandes tendencias en servicios

- Al ahorro del tiempo



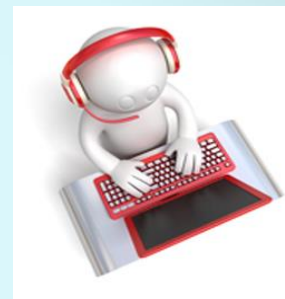
- A la tecnificación



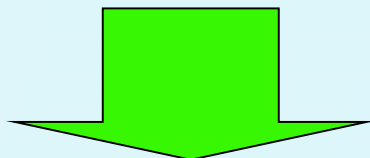
- Hacia la relación



La diferenciación en servicios



- Por medio de personas \longrightarrow personal de contacto (QUIÉN)
- Por el entorno material \longrightarrow soporte físico (DÓNDE)
- Por los procesos \longrightarrow cómo se brinda el servicio (CÓMO)



**SUPERANDO LAS EXPECTATIVAS
DE LOS CIUDADANOS**



Los 3 factores clave en la diferenciación

1. Personal de contacto:



2. El entorno material o servicenario:



3. Los procedimientos:

