

Taller Atención al Usuario

Dirección Nacional de Aduanas Mayo de 2015

Repaso

CONCEPTO:

- EMPLEADO
- FUNCIONARIO
- SERVIDOR PÚBLICO

- Tres pilares del nuevo paradigma del Servidor Público:
 - 1. Meritocracia y profesionalismo
 - 2. Al servicio de los Representantes electos por la ciudadanía
 - 3. Todas las acciones dentro de lo que marca la ley
- 9 ejes estratégicos de carta iberoamericana.

Carta iberoamericana: 9 ejes estratégicos

- 1. Una gestión pública al servicio de la ciudadanía.
- Una gestión pública para resultados.
- 3. Compromiso social y ambiental.
- 4. Responsabilidad directiva, liderazgo y constancia de objetivos.
- Gestión por procesos.
- 6. Desarrollo de capacidades de los servidores públicos.
- 7. Participación de los servidores públicos para la mejora de la calidad de la gestión.
- 8. Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora de la calidad.
- Relaciones de colaboración y cooperación orientadas a la mejora continua de la calidad.



Tipos de Usuarios



Usuario Polémico

- Características:
- Provoca la discusión
- ♣ Pretende llevar siempre la razón
- ♣ Desconfía de las soluciones que se le ofrecen
- Necesita una atención preferente



Usuario Sabelotodo

- Características:
- Cree que lo sabe todo
- **Les muy orgulloso y quiere imponerse**
- Actitud de superioridad
- A veces se muestra agresivo
- Exige mucha atención
- Les exigente, tiende a encontrar defectos en todo



Usuario Minucioso

- Características:
- **♣** Sabe lo que quiere y busca
- ♣ Es concreto y conciso, suele ser tajante
- ♣ Utiliza pocas palabras
- Exige respuestas concretas e información exacta



Usuario Hablador

- Características:
- **♣** Seguridad aparente
- Amistoso, hablador, sonriente, extienden explicaciones y repiten discurso



Puede llegar a ser "pesado"



Usuario Indeciso

- Características:
- **♣**Tímido e inseguro
- Le cuesta decidirse



- 4 Teme plantear claramente su petición o problema
- Responde con evasivas, e intenta aplazar decisiones
- Quiere reflexionar
- Pide opiniones

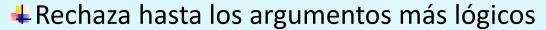
Usuario Grosero

- Características:
- ♣ Permanente mal humor
- **♣** Discute con facilidad
- **♣** Dominante y agresivo
- **4** Ofensivo



Usuario Desconfiado

- Características:
- **♣** Duda de todo y todos
- **Les intransigente**



- ♣ Trata de dominar al interlocutor
- ♣ No reflexiona
- ♣ Es susceptible y le encuentra fallas a todo

