

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.
2. Una gestión pública para resultados.
3. Compromiso social y ambiental.
4. Responsabilidad directiva, liderazgo y constancia de objetivos.
5. 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.
9. 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

- ✚ Es muy orgulloso y quiere imponerse

- ✚ Actitud de superioridad

- ✚ A veces se muestra agresivo

- ✚ Exige mucha atención

- ✚ Es 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
 - ✚ Amigable, hablador, sonriente, extienden explicaciones y repiten discurso
 - ✚ Necesita que se esté pendiente de él
 - ✚ Puede llegar a ser “pesado”



Usuario Indeciso

- Características:

- ✚ Tímido e inseguro

- ✚ Le cuesta decidirse

- ✚ 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
 - + Ofensivo



Usuario Desconfiado

- Características:

- ✚ Duda de todo y todos

- ✚ Es intransigente

- ✚ Rechaza hasta los argumentos más lógicos

- ✚ Trata de dominar al interlocutor

- ✚ No reflexiona

- ✚ Es susceptible y le encuentra fallas a todo

