



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

MODULO XI – ATENCION Y SERVICIO AL USUARIO

Programa incrementando la competitividad para la venta



DEFINICION DE SERVICIO PUBLICO

Un servicio público es una actividad exclusiva del Estado o la Municipalidad y está destinada primordialmente, a satisfacer las necesidades de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad) donde estos se llevan a cabo y sobre la cual, dicho Estado gobierna.

CARACTERISTICAS DE UN SERVICIO PUBLICO

Todo servicio público debe poseer una cualidad que se denomina **CONSISTENCIA**. Es decir, deberá ser permanente, ofreciendo el mismo nivel de servicio de forma constante y continua a lo largo del tiempo.

Los servicios públicos deben ofrecer, además, **INFORMACIÓN**. Los usuarios deben poseer la información que requieran de sus servicios públicos en el momento que la necesitan y en una forma clara y precisa.

Los servicios públicos deben ofrecer siempre **SOLUCIONES Y RESPUESTAS EFECTIVAS** a las necesidades de los usuarios, pero jamás dar excusas.

Los servicios públicos deben **DAR ATENCIÓN PERSONALIZADA AL USUARIO**. Es decir, un trato personalizado, preferencial y único.

Los servicios públicos deben **OFRECER CELERIDAD EN LA ATENCIÓN**, porque todo usuario necesita una atención eficiente acorde a sus necesidades y demandas, sabiendo que el tiempo del usuario es tan valioso como el tiempo de quien lo atiende.

Otro de los atributos universales de los servicios públicos es que son **VISIBLES Y COMPROBABLES EN EL PRESENTE Y EN EL FUTURO MEDIATO E INMEDIATO.**

TIPOS DE ATENCIÓN QUE SE BRINDAN AL USUARIO

- Personalizada
- Atención Telefónica
- Correos electrónicos
- Correo Postal
- Visitas guiadas