



CÁMARA DE  
COMERCIO  
E INDUSTRIA  
DE EL SALVADOR

---

## MODULO XI – ATENCION Y SERVICIO AL USUARIO

---

Programa incrementando la competitividad para la venta



¡BIENVENIDO!

Estamos en el módulo de Atención y Servicio al Usuario en las siguientes horas, actualizarás tus conocimientos en el tema

## ¿QUIÉN ES EL CIUDADANO?

**Ciudadano** es un adjetivo que puede designar aquello perteneciente o relativo a la ciudad o los ciudadanos. Asimismo, como ciudadano puede considerarse a aquella persona que es habitante u oriunda de una ciudad. La palabra, en este sentido, se deriva del latín *civitas*, *civitātis*, que significa ‘ciudad’, y se compone con el sufijo “-ano”, que indica pertenencia o procedencia.

Como sustantivo, **ciudadano** es una palabra que se emplea para designar a aquella persona que ha nacido en un lugar (un pueblo, una ciudad, un país) y que, en virtud de ello, es miembro de una comunidad organizada. En este sentido, un ciudadano es parte de un Estado y, por lo tanto, titular de derechos y deberes sujeto a sus leyes.

Hoy en día el concepto de **ciudadano** se ha ampliado, e incluye a todas las personas naturales de un país o región, o a aquellas que han desarrollado cierto nivel de identidad y pertenencia al lugar donde se desenvuelven cotidianamente y han accedido legalmente a la ciudadanía

Las personas, cuando nos relaciones con el Estado, somos clientes, contribuyente, ciudadanos y usuarios según cuál sea la relación:

- Clientes, cuando adquirimos un servicio por el cual pagamos una tarifa en ese preciso instante, Ej. duplicado de DUI;
- Contribuyentes, cuando pagamos el impuesto a la renta cada año o a las ventas cada vez que adquirimos un bien en el mercado, Ej. una bicicleta;
- Ciudadanos, cuando ejercemos un derecho o reclamamos el respeto de ese derecho al Estado, Ej. sufragio; y

Usuarios, cuando consumimos o usamos un servicio cualquiera o utilizamos los espacios o infraestructuras públicas sin necesidad de pagar una tarifa en ese momento pues ya lo hemos hecho con nuestros impuestos.

## ¿QUIÉN ES EL SERVIDOR PÚBLICO?

Un servidor público es una persona que brinda un servicio de utilidad social, ya sea a través de una institución pública o municipal.

El Servidor Público está orientada principalmente por el deseo de servir y atender las necesidades de las ciudadanas y ciudadanos, poniendo a disposición de la nación sus capacidades, con el fin de contribuir al desarrollo de ésta y anteponiendo los máximos fines del Estado a cualquier propósito o interés particular.

## PERFIL DEL SERVIDOR PÚBLICO

La regulación de los servidores públicos es materia estatal, generalmente contenidos dentro de la constitución de cada país, acompañada de otras legislaciones de menor envergadura.

La vocación de servicio es uno de los principios y valores fundamentales del Servidor Público, por lo tanto, considera los siguientes aspectos:

Satisfacción y pasión por brindar la mejor atención y calidad de servicio, teniendo claro el rol como servidores públicos.

Compromiso a “entender, atender y resolver” las necesidades de aquellos a los que servimos, orientándonos permanentemente a su satisfacción y a superar sus expectativas.

Atender con cordialidad, humanidad, rapidez y sentido de oportunidad los planteamientos de las usuarias y los usuarios.

Constante desarrollo, mejoramiento de las propias capacidades y abiertos al aprendizaje de nuevos conocimientos, con la finalidad de prestar un mejor servicio.

También debe tener creatividad e innovación, que se traduce en la búsqueda constante de nuevas formas de trabajo que resuelvan con

eficiencia los problemas que en forma cotidiana se van presentando, con una visión de reto frente a cada problema que se le presente y enfocándose en su resolución.

Debe tener conciencia del significado y trascendencia de su trabajo y estar al servicio de los ciudadanos y las ciudadanas, en el proceso de transformación de la sociedad por principios y valores.