



SUPUESTO PRACTICO SOBRE ATENCION AL CIUDADANO

A lo largo de la semana han sido muchos y muy variados los tipos de personas con los que ha tenido que tratar el Conserje Mantenedor Vicente como parte de sus funciones de atención al público. En todo caso, Vicente se ha esforzado por dar un trato respetuoso y adecuado para que cada persona fuera convenientemente atendida por el motivo que le acercó a la Administración. Para ello, Vicente ha tenido que ajustar su trato a las características de cada ciudadano y posibilitar así la mejor comunicación posible. En lo que va de mañana, Vicente ha atendido a 8 ciudadanos, que nombraremos por sus nombres de pila y que mostraban las siguientes características: El ciudadano Andrés era negativista, poco objetivo y creía en todo momento que tenía la verdad absoluta. El ciudadano Benito era muy reservado, se mostraba asustado e inseguro y prefería escuchar en vez de hablar. El ciudadano Carlos se mostraba exigente, avasallando e insultando repetidamente, además parecía muy susceptible. La ciudadana Dolores era muy desconfiada, aguda y crítica, poniéndolo todo en entredicho. El ciudadano Eduardo era muy hablador, abierto y comunicativo. Se salía mucho del tema y era muy impulsivo. La ciudadana Francisca era muy crítica y meticulosa. Preguntaba mucho y se le veía muy insegura. La ciudadana Gloria hablaba muy poco, iba directamente al asunto con muy poca diplomacia y mucha frialdad. Se mostraba bastante desorientada. Por último, el ciudadano Hugo se ha mostrado muy orgulloso, engreído y altivo, creyéndose que lo sabía todo. En un primer lugar, intentando comprender cómo lo ha percibido Vicente, debemos identificar cada tipo de ciudadanos que se ha dirigido a él a partir de las características observadas. No se trata de poner etiquetas a cada persona sin más, sino, más bien, de entender cómo actúa la persona que tenemos delante para saber dar el mejor tipo de respuesta a cada persona según las características que presentan. .

1. Por las características mencionadas entendemos que Andrés es una persona: Seleccione una:

- a. Excitable.
- b. Escéptica.
- c. Inquisitiva.
- d. Irrazonable. .

2. Por las características mencionadas entendemos que Benito es una persona: Seleccione una:

- a. Escéptica.
- b. Tímida.
- c. Silenciosa.
- d. Entendida.

3. Por las características mencionadas entendemos que Carlos es una persona: Seleccione una:



- a. Excitable.
- b. Inquisitiva.
- c. Presuntuosa.
- d. Irrazonable.

4. Por las características mencionadas entendemos que Dolores es una persona: Seleccione una:

- a. Entendida.
- b. Silenciosa.
- c. Escéptica.
- d. Irrazonable.

5. Por las características mencionadas entendemos que Eduardo es una persona: Seleccione una:

- a. Excitable.
- b. Presuntuosa.
- c. Habladora.
- d. Entendida.

¿Qué tipo de trato ha tenido que dar Vicente en cada caso para que cada persona viera satisfecha y eficazmente cumplida su necesidad de información y de servicio que le trajo a la Administración? En cada caso nombraremos tres tipos de respuestas que podría haber dado Vicente; tenemos que identificar la más acertada en función del comportamiento que mostraba cada ciudadano. Todas las respuestas mencionadas pueden parecer buenas, pero se trata de señalar aquella en la que hay que apoyarse más: .

6. Ante el comportamiento de Dolores, es conveniente: Seleccione una:

- a. Tener paciencia y perseverancia.
- b. Darle conocimientos técnicos.
- c. Encauzarle en el tema.
- d. Dar detalles.

7. Ante el comportamiento de Eduardo, es conveniente: Seleccione una:

- a. No competir con él.
- b. Pasarse a su bando.
- c. Permanecer impasible.
- d. Ser breve y cortés. .

8. Ante el comportamiento de Francisca, es conveniente: Seleccione una:

- a. Mostrar calma.
- b. Brevedad y cortesía.



- c. No contradecirse.
- d. Ir al grano. .

9. Ante el comportamiento de Gloria, es conveniente: Seleccione una:

- a. Permanecer impasible.
- b. Mantenerse firme.
- c. Dar garantías.
- d. Llevar la iniciativa. .

10. Ante el comportamiento de Hugo, es conveniente: Seleccione una:

- a. Mostrar amabilidad.
- b. Tratarle en reservado.
- c. Competir con él.
- d. Evitar adularle.

El resto de la jornada, Vicente se encuentra trabajando en la centralita del Ayuntamiento. Todas las llamadas recibidas en el puesto de contestación son señalizadas tanto óptica como acústicamente; si mientras Vicente está atendiendo a un ciudadano entra una nueva llamada, esta se señalará de una forma óptica exclusivamente. Mientras atiende el teléfono un usuario interno ha solicitado a Vicente una comunicación urbana, pero el abonado deseado no contesta y Vicente le dice al usuario que vuelva a intentarlo pasado un tiempo. Pasada una hora, Vicente debe ausentarse unos minutos del puesto de contestación y nadie puede suplirle momentáneamente en su ausencia, por lo que decide descolgar el teléfono hasta su vuelta. Un Jefe de Sección pregunta a Vicente cuál es el procedimiento a seguir para localizar el número telefónico de un abonado de una localidad distinta a la capital de la provincia. Vicente cuenta para ello con una guía telefónica de la provincia. .

11. Si el número de llamada externo que Vicente ha solicitado está ocupado: Seleccione una:

- a. El número se activará cuantas veces se desee mediante su reclamación.
- b. Marcará insistentemente sin dar paso a nuevas llamadas para atender al usuario.
- c. Mandará al usuario al teléfono público más cercano para que lo siga intentando.
- d. Queda eximido de seguir intentándolo.

12. ¿Puede Vicente ausentarse de la centralita? Seleccione una:

- a. No, no puede abandonar su puesto de trabajo bajo ningún concepto.
- b. Derivará las llamadas recibidas hacia otro puesto de contestación de reserva.
- c. Descolgará el teléfono mientras se ausente y nadie notará su marcha.



d. Sí, siempre que sea en la franja de la jornada que menos llamadas se reciben.

13. ¿Cómo buscará Vicente al abonado solicitado en la guía telefónica? Seleccione una:

- a. Buscará directamente el primer apellido en las últimas páginas de la guía.
- b. Primero debe localizar la población.
- c. En la guía aparece una única relación de abonados de la provincia, independientemente de la población. Por tanto, primero debe hacer una búsqueda alfabética del primer apellido y a partir de ahí buscar por el segundo apellido.
- d. Su función es hacer la llamada, pero no buscar un número de teléfono.

14. La voz de Vicente al atender el teléfono, debe ser: Seleccione una:

- a. Apagada.
- b. Clara.
- c. Castellanzada.
- d. Robótica.

15. La actitud de Vicente ha de ser en todo momento: Seleccione una:

- a. Positiva.
- b. Personal.
- c. Inflexible.
- d. Distante.

16. En la comunicación telefónica, Vicente guardará silencio cuando: Seleccione una:

- a. Quiera zanjar el asunto.
- b. Esté seguro de que ha dicho todo lo que tenía que decir.
- c. No esté de acuerdo con lo que dice su interlocutor.
- d. El cliente le habla. .

17. Cuando Vicente recibe una llamada que estaba en espera: Seleccione una:

- a. Hablará rápidamente para atender lo antes posible al usuario.
- b. Explicará al cliente por qué está esperando.
- c. Se identificará con su nombre.
- d. Le dará prioridad sobre cualquier otro asunto que pueda surgir durante la comunicación.

18. Vicente atiende telefónicamente, hablando de forma muy técnica a un usuario que llama al Organismo. ¿Se puede afirmar que está usando un lenguaje correcto? Seleccione una:



- a. Sí, la ley le obliga a usar siempre un lenguaje técnico y preciso.
- b. Sí.
- c. No, ya que un lenguaje correcto tiene que ser muy coloquial.
- d. No, ya que un lenguaje correcto no tiene por qué ser muy técnico.

19. Vicente atiende telefónicamente a un usuario que llama al Organismo. El usuario pregunta por otro empleado de la Institución que no se encuentra en ese momento en el edificio. Señale la opción correcta de la acción de Vicente al usuario: Seleccione una:

- a. Le notificará el tiempo que lleva fuera y dará explicaciones de por qué no está.
- b. Le colgará amablemente y con cortesía, sin dar ningún tipo de explicación ni información.
- c. Tomará nota de la llamada y el motivo.
- d. Le pasará la llamada a otro funcionario para que también lo atienda y así el usuario vea que se le ha mostrado interés.

20. Vicente atiende a un usuario que se persona en el edificio. El alterado usuario pretende comunicar una queja o reclamación a la entidad. ¿Qué no debe hacer Vicente? Seleccione una:

- a. Adoptar un actitud positiva y huyendo de la pasividad o falta de interés.
- b. Permitir expresarse al usuario y darle las condiciones correctas para que se traslade su problema.
- c. Evitar que la reclamación surta efecto, convenciendo al usuario de que no insista ya que es negativo para la Entidad.
- d. Encaminarle a la ventanilla o dependencia a la que ha de dirigirse.



CORRECTOR

1D 2B 3A 4C 5C 6A 7D 8C 9D 10A 11A 12B 13B 14B 15A
16D 17B 18D 19C 20C

