

## SEMANA DE LA CALIDAD ORH-UCR

# SATISFACCIÓN DEL USUARIO

# 1

## **PRODUCTO Y SERVICIO DE ALTA CALIDAD**

Dar respuestas a las necesidades y expectativas de los usuarios de manera satisfactoria.

# 2

## **BRINDAR BUENA ATENCIÓN AL USUARIO**

El usuario es nuestra prioridad. Este debe sentir que es atendido de forma correcta, ágil y amable, para que sus expectativas se vean superadas.

# 3

## **APORTAR VALOR AÑADIDO**

Características o valores adicionales al producto o servicio que el usuario necesita, haciendo que el producto o servicio sea más atractivo.

# 4

## **GESTIONAR QUEJAS Y RECLAMOS ADECUADAMENTE**

Los usuarios agradecen rapidez y eficiencia a la hora dar respuesta a un problema. Se debe contar con un mecanismo de atención y respuesta.

# 5

## **SER HONESTOS**

No omitir o añadir información que condicione la voluntad del usuario y no refleje fielmente la realidad del producto o servicio.

# 6

## **NO CONFRONTE AL USUARIO**

No siempre el usuario tiene la razón, pero no se debe entrar en discusión con él. Lo ideal es tratar de orientarlo y hacerle entrar en razón.

# 7

## **MEJORAR LA EXPERIENCIA**

El usuario debe tener la opción de iniciar la comunicación con la Oficina con el fin de mejorar su experiencia en la gestión de su trámite.