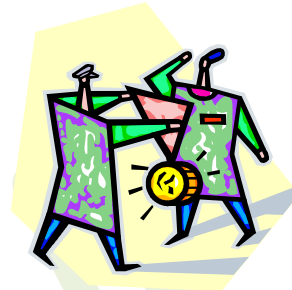


16. EL VALOR AGREGADO DEL SERVICIO



Valor agregado, es ese plus que se le da a un servicio, lo que le da un mayor valor; generalmente se trata de algo que el ciudadano no encuentra en otras instituciones, lo que dará como resultado ser “diferentes”. Es dar algo más de lo que espera por el servicio que ha solicitado.

La atención que un ciudadano recibe a la hora de acudir a una institución pública para solicitar un servicio, es fundamental para la satisfacción del mismo. Es, además, saber prestar atención a los detalles, éstos harán la diferencia. No solo se trata de ser amable. Ya hablamos sobre




la tipología del ciudadano. Un valor agregado es percibir las señales que permiten descubrir qué tipo de ciudadano está enfrente y “ponernos en






sus zapatos”; poder ayudar o atender las necesidades del ciudadano desde su perspectiva “hace la diferencia”.





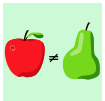
Por ejemplo, cuando compramos un viaje a la playa, que adicionalmente nos incluye todos los alimentos y nos dan acceso a un centro de diversiones y toboganes, ese plus es un valor agregado que los demás no ofrecen.


El eje central del valor agregado está a cargo del servidor público, el que tiene el contacto  directo con el ciudadano. Existen ciertas características que dan este valor y son:

Conocimiento: es fundamental tener el conocimiento  adecuado para brindar el servicio para el que se ha sido asignado;

Interés:  mostrar al ciudadano que es importante su situación, le da confianza y logra un lazo entre el servidor y el ciudadano; 

Rapidez:  actuar de manera expedita, es también un signo de que se sabe lo que se está haciendo, y que el servidor se preocupa de las necesidades del ciudadano. 

La capacidad que tengamos de “hacer la diferencia”  de aportar el “plus” a lo que hacemos, además de que nos permitirá disfrutar más de lo

que hacemos, llevará a que se nos  identifique, agradezca y recomiende por encima de cualquier otro y que la imagen que dejemos, tanto nuestra como de la institución para la que trabajamos, sea de excelencia.