



1.- ¿Cuál es el objetivo primordial de la atención al ciudadano?:

- a) Alcanzar una buena comunicación.
- b) Propiciar un diálogo con el ciudadano.
- c) Ambas respuestas son correctas.

2.- ¿Cuál es la principal herramienta del informador público para la comunicación?:

- a) La palabra.
- b) La escritura.
- c) La sonrisa.

3.- De las siguientes, ¿cuáles son reglas para una buena comunicación?:

- a) Escuchar, preguntar, no hablar con los demás...
- b) Buscar señales de la comprensión y del interés, promover la comunicación bidireccional.
- c) Ambas se complementan.

4.- ¿Qué supone hablar bien?:

- a) Ser natural y espontáneo, expresar las ideas con riquezas y con vida.
- b) Siempre hay que escucharse mientras se habla, emplear las palabras o frases más adecuadas...
- c) Emplear un lenguaje preciso, pero sencillo, con artificios...

5.- ¿Cuál es el orden que debemos realizar en la secuencia de atención al ciudadano para que se más eficaz?:

- a) Presentación-atención-comprensión-solución-despedida.
- b) Atención-presentación-comprensión-solución despedida.
- c) Presentación-comprensión-atención-solución-despedida.

6.- Algunas características del ciudadano dominante son:

- a) Su voz parece agitada, a veces habla entre ciudadanos.
- b) Es brusco, burlón y ofensivo y siempre está descontento.
- c) Quiere demostrar lo que sabe a toda costa y es vanidoso.

7.- El ciudadano con el cual no tenemos que evitar falta de interés al tratarlo es:

- a) Reflexivo.
- b) Tímido.
- c) Locuaz.

8.- ¿En qué fase de la secuencia de atención al ciudadano hay que preguntar si hay alguna otra cosa en la que se pueda ayudar?:

- a) Comprensión.
- b) Despedida.
- c) Solución.

9.- ¿A qué tipo de ciudadano hay que tratar haciéndole preguntas cerradas?:

- a) Reflexivo, locuaz y tímido.
- b) Locuaz, indeciso y dominante.
- c) Dominante, impaciente y sabelotodo.

10.- ¿Cuáles son características de un ciudadano tímido?:

- a) Su actitud es negativa y nada colaboradora, siente vergüenza fácilmente.
- b) Es reservado, distante y algo nervioso.
- c) Mira con frecuencia el reloj.

11.- ¿Qué debemos evitar con un ciudadano tímido?:

- a) Contradecirle, discutir con él, falta de interés.
- b) Falta de interés, hablar demasiado, presionarle.
- c) Interrumpirle, hablarle alto, hacer grandes pausas.

12.- Las características de un ciudadano dominante son:

- a) Quiere dominar la situación, es discutiador, es brusco, burlón y ofensivo, habla bajo y entre ciudadanos.
- b) Refunfuña y siempre está descontento, pretende nuestra sumisión, categórico en sus afirmaciones, es vanidoso.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

13.- ¿Qué trato le daremos a un ciudadano dominante?:

- a) Escúchale con paciencia y conserve la calma.
- b) Hágale muchas preguntas y arguméntele de forma breve y concisa.
- c) Ambas respuestas son correctas.



14.- ¿Qué debemos evitar cuando tratamos con un ciudadano sabelotodo?:

- a) Hacerle preguntas y contradecirle.
- b) Que se excite o desconcierte.
- c) Ambas respuestas son correctas.

15.- ¿Qué trato debemos dar a un ciudadano reflexivo?:

- a) Repita la información si lo desea, arguméntele de forma rápida.
- b) Hágale preguntas cerradas y semicerradas.
- c) Ambas respuestas son correctas.

16.- ¿Qué funciones comprenderá la atención personalizada al ciudadano?:

- a) De recepción y acogida y de orientación e información.
- b) De gestión y de recepción de las iniciativas o sugerencias.
- c) Ambas respuestas son correctas.

17.- La finalidad de la recepción y acogida es:

- a) Facilitarles la orientación y ayuda en el momento inicial de su visita.
- b) Ofrecerles aclaraciones y ayudas de índole práctica que los ciudadanos requieran.
- c) Comprenderá la recepción de la documentación inicial de un expediente....

18.- ¿Qué trato debemos dar a un ciudadano indeciso?:

- a) Dirigiremos la conversación y le haremos bastantes preguntas.
- b) Le haremos pocas preguntas y le ayudaremos en sus respuestas.
- c) Le escucharemos con paciencia y utilizaremos la técnica de “la vuelta al redil”.

19.- ¿Cómo se tramitarán las iniciativas o sugerencias que se presenten en las oficinas y centros de información administrativa?:

- a) Mediante las hojas del libro de quejas y reclamaciones.
- b) Mediante las hojas del libro de quejas y sugerencias.
- c) Mediante las hojas del libro de sugerencias e iniciativas.

20.- Las situaciones límite se pueden evitar en la atención al ciudadano:

- a) Dando un servicio al ciudadano en el que se solucionen todas sus dudas.
- b) Dejando la puerta abierta para un próximo contacto.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

21.- ¿A qué tipo de ciudadano hay que evitar presionarle?:

- a) Locuaz e indeciso.
- b) Dominante y sabelotodo.
- c) Reflexivo y tímido.

22.- ¿En qué fase de la secuencia de atención al ciudadano hay que mirar a los ojos y usar un tono de voz cálido y amistoso?:

- a) Comprensión.
- b) Despedida.
- c) Presentación.

23.- ¿Cuál de las siguientes características corresponden a un ciudadano indeciso?:

- a) Valora mucho los pros y los contras y es amable y educado.
- b) Le cuesta tomar decisiones y es propenso a arrepentirse y retroceder.
- c) Muestra impaciencia y nerviosismo y su actitud es negativa.

24.- Cuando informamos sobre trámites y acciones que estamos llevando a cabo:

- a) Forma parte de la información.
- b) Forma parte de la presentación.
- c) Forma parte de la solución.

25.- Cuando uno es resolutivo para ayudar decimos:

- a) Que es un rol establecido al ciudadano.
- b) Es una regla de atención al ciudadano.
- c) Que es una de las funciones primordiales en la atención al ciudadano.



Sección Sindical CCOO Ayuntamiento de Sevilla

Pasaje de González de Quijano, nº 10
41002 SEVILLA

E-mail: ccoo-ayto@sevilla.org

Facebook: [/ccooaytode.sevilla](https://www.facebook.com/ccooaytode.sevilla)

Tfnos: 955470323/24

Fax: 955470327

www.ccoo-aytosevilla.es

Twitter: [@ccooaytosevillaa.es](https://twitter.com/ccooaytosevillaa.es)

T1

TEMA 3
PORTERÍA

1C	11C	21C
2A	12C	22B
3B	13A	23B
4A	14C	24C
5A	15B	25B
6B	16C	
7B	17A	
8B	18A	
9A	19B	
10B	20B	