

a) Satisfacción ciudadana

Los ciudadanos buscan, además de satisfacer sus necesidades, ser tratados como personas, que los atienda un empleado cortés, no ser un número más. Necesita sentir que importa.



La satisfacción siempre va en función de las expectativas del ciudadano.



Uno que espera poco, exigirá poco, pues será simple que se sienta satisfecho, que perciba que se le dio la respuesta que esperaba. Por el contrario, otro cuyas expectativas son muy altas, requiere de mucha mayor calidad de atención para que sus pretensiones se vean cumplidas. El valor, es decir el beneficio que recibe debe ser mayor e irá ligado al desempeño de quien lo atiende y de la respuesta que obtiene del proceso o servicio que solicita.

En el ámbito comercial, hay estudios que muestran que cerca del 50% de clientes que cambian de marca, lo hacen por la falta de calidad en la atención y servicio. Pero, como ya lo dijimos antes, en lo relativo a los servicios públicos, el ciudadano se ve “enfrascado” en una trampa, no puede ir a solicitar dicho servicio en otra parte, solo en la dependencia destinada a ese fin, a menos que lo pague (de nuevo) con un particular, en los casos en que exista esa alternativa.

La calidad en la atención implica, tanto la parte tangible –el resultado-, como la intangible –la actitud- del servicio que recibe. Esto significa que importan tanto la forma como el fondo. A veces, el ciudadano obtiene lo que necesita, pero con malos tratos, después de muchas



vueltras y teniendo que pasar por largas esperas . Logra la parte tangible, pero no obtiene lo intangible para nada. Y es quizás, esa parte humana la que tiene mayor importancia. Al grado que podría llegar a suceder, que aún sin obtener el resultado, salga satisfecho, al sentir que hicieron todo lo que era posible hacer para conseguir lo que necesitaba. Su percepción será que fue bien atendido, que recibió un servicio de calidad, aunque no consiguiera algo que esperaba.

Para lograrlo se requieren tres aspectos fundamentales:

- ✓ Una administración más eficiente,
- ✓ Recursos humanos capacitados y
- ✓ Una adecuada asignación de competencias.

A nivel institucional se pueden tomar muchas medidas que apunten a lograr dichos resultados, como lo son la introducción de tecnología informática; premios nacionales a la calidad (en base a la norma ISO 9001); gestión por resultados; estímulos a la productividad asociadas a estándares de servicio y atención al ciudadano.

Pero nada de lo anterior sería suficiente si no existe la disposición y la actitud adecuada por parte de los servidores públicos. Es un esfuerzo fundamentalmente individual, de compromiso personal que permita alcanzar los resultados esperados. Pues hay casos que logran hacer verdaderos milagros con recursos increíblemente limitados y, por el contrario, casos en que, a pesar de contar con todos los recursos económicos, tecnológicos y funcionales, se tienen muy pobres resultados y la percepción del ciudadano es igualmente pobre respecto a dichos servicios: es de vital importancia lo que va implícito en el servicio de calidad, todo aquello que no se puede tocar, ni se puede ver, pero que indudablemente si se puede sentir, percibir. Por tanto, todo lo demás es inútil si esto último no existe.

Como dijimos, hay entonces algunos elementos que se pueden adquirir:

Capacitación: para conocer todo lo relativo a la función que hay que desempeñar.

Tecnología: para tener al momento toda la información que sea requerida.