

3.5 CALIDAD EN LA ATENCIÓN CIUDADANA



En este punto se puede resumir que sin los cuatro pasos anteriores no se puede alcanzar “calidad”.

Es como si ponemos en la licuadora el orden personal y laboral, el entender al ciudadano, el servicio y la comunicación eficaz y el resultado: “Calidad en la atención ciudadana”.

Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua, calidad es:

(Del lat. *qualitas*, -*ātis*, y este calco del gr. ποιότης).

1. f. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.
2. f. Buena calidad, superioridad o excelencia.

La gestión de la calidad en la atención, como veremos más adelante, debe definirse, identificar y conocer a quienes se atiende; planearse, definir nuestros parámetros de “calidad”; establecer procesos de control, funciones y actividades; definir nuestra misión y visión para, conociéndola, apegarnos a éstas; preparar documentación necesaria; capacitación de los involucrados en el proceso; evaluación permanente, ajustes donde y cuando sean requeridos y por supuesto, retroalimentación de aquellos a quienes se atiende.

La determinación de cada uno de los elementos mencionados, así como su consecución y evaluación permanentes, garantizarán que nuestros servicios sean y mantengan siempre, un nivel de alta calidad.