

10.1 ¿CUÁLES SON LAS EXPECTATIVAS DEL CIUDADANO EN EL CONTACTO DE ATENCIÓN?

La necesidad, es aquello que al ciudadano le hace falta; un elemento, actividad o cosa que no tiene y por la que recurre a nosotros. En la medida en que la distancia entre las expectativas del ciudadano y la percepción que le queda, aumenta, el servicio será considerado de peor calidad. Es decir, que en tanto el ciudadano considere que el servicio que usted presta se aleja de sus expectativas, su calidad de servicio estará peor percibida.

EXPECTATIVAS DEL CIUDADANO:

- Ser tratado con amabilidad.
- Limpieza en el lugar donde lo atiendan.
- Que tengan cortesía.
- Que lo atiendan rápido.



- Trámites sencillos.



- Que su opinión cuente.



- Privacidad en su información.



- Que lo escuchen.



- Acceso a la información adecuada.



- Respeto, trato de igual a igual.



- Que no haya prepotencia, ni abusos.



- Comunicación clara.

- Respuesta inmediata.



Por cada 20 ciudadanos insatisfechos habrá **200** personas que se enterarán de las razones de su queja o insatisfacción.

Nuestra labor generará una imagen de la institución para la que trabajamos y, como ya lo dijimos, Oscar Wilde no se equivoca: *"no hay una segunda oportunidad para una primera impresión"*.

