

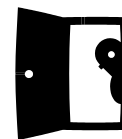
## 13.2 ATENCIÓN EN VENTANILLA



La atención en ventanilla se da persona a persona, con contacto visual directo, cara a cara.



La ventanilla de atención es, entonces, la puerta de entrada a la institución, la imagen que el ciudadano percibe de la misma. En consecuencia es una herramienta de posicionamiento de la institución.



Es necesario empezar por tener una correcta ubicación de la



señalización de las diferentes áreas, así como de las indicaciones de atención. En la medida que se estandarizan los trámites que debe realizar el



ciudadano, se agiliza el desarrollo de éstos . Como ya lo vimos anteriormente, el orden es indispensable para el buen funcionamiento de



cualquier área; la puntualidad se vuelve de vital importancia, ya que



no hay nada que enoje más a una persona que no se le dé valor a su tiempo,



teniendo que hacer enormes filas, con largo tiempo de espera.



Es primordial que se le dé la relevancia que tiene, a la retroalimentación del servicio. Conocer el sentir del ciudadano, de primera mano, puede hacer la diferencia para mejorar la calidad y satisfacer sus expectativas. Es casi



imposible cambiar algo, si no se tiene la consciencia de lo que requiere dicho cambio.

*Vale la pena para este punto conocer cómo la describe Amalia Signorelli en un artículo escrito para la revista ALTERIDADES, 1996, 6 (11): Págs. 27-32, de la UAM.*

*“Estaba en una larga fila delante de la ventanilla X, esperando hacer efectivo el pago que nos permite a todos gozar de la condición de usuarios de la energía eléctrica, del teléfono, del agua, del gas; tenemos que pagar las facturas, en las que se indica el importe de nuestros consumos. El plazo límite está próximo, la fila es larguísima y todos estamos cansados y sudando. La espera dura más porque la ventanilla X se ocupa, también, de otras “operaciones” relacionadas con el servicio postal propiamente dicho y de otros servicios que, en Italia, tienen que llevar a cabo las oficinas de correos. La fila es ordenada, silencios.*



*Unos metros más adelante se encuentra la ventanilla... CORREO CERTIFICADO. Delante de la ventanilla no había nadie; detrás, una joven*



*empleada. Llegan dos guardias urbanos vestidos con su uniforme*

correspondiente y se dirigen directamente a la ventanilla Y. Sacan sus facturas y se las dan a la empleada. Ésta las recoge e inicia las prácticas correspondientes. Mi tendencia puritana de ciudadana respetuosa de la ley, preocupada por diferenciar escrupulosamente lo público de lo privado, contraria a cualquier privilegio, no soporta tal provocación: abandono “mi” fila, “marcho” literalmente hacia la ventanilla y, muestro mi carnet de



concejal del Ayuntamiento y protesto contra los dos guardias: primero, porque resolvían un asunto personal mientras estaban de servicio; segundo, porque utilizaban ese uniforme para gozar de la preferencia de un funcionario público. Los dos guardias me miran estupefactos. Observo en sus ojos miradas de asombro, estupor, incredulidad: pero nada que se pareciera al bochorno o a la preocupación y mucho menos a la vergüenza. La empleada, que ha asistido a la escena no menos maravillada, es, sin embargo, la primera que recupera la capacidad de “ir más allá según ciertos valores”. Se echa hacia adelante y me reprocha en tono confidencial pero respetuoso: “¡Concejala, haberlo dicho antes y le habría atendido a Usted también!” (Mayúscula en la entonación, lo juro). Confundida, literalmente sin



palabras, regreso a mi fila. Si no hubiera estado en la fila desde hacía media hora y no hubiera sido concejala, no habría intervenido contra los guardias urbanos. Como antropóloga, los habría observado del modo más



“neutral” posible. Lo que para mí era “anómalo” (el privilegio ofrecido a los guardias urbanos), era perfectamente normal para los guardias y para la



empleada; y lo que para mí era “normal” (protestar) , era anormal para mis compañeros de fila.

Más adelante dice: “Quien se lo puede permitir, no va (a correos, al banco, a




la oficina de impuestos...), sino que manda... las oficinas con servicio de

*ventanilla tienen, generalmente, un público muy característico en sentido clasista.”*

*Considera la ventanilla como: un lugar urbano a través y al interior del cual se producen y se articulan procesos culturales y sociales. Se puede pensar en la*




*ventanilla como en un umbral —real y simbólico— mediante el que se establece una relación estrecha entre dos sujetos, uno de los cuales se podría definir como usuario de servicios y el otro como funcionario responsable del suministro de esos servicios. Ésta es la definición burocrática de los papeles*

*que asumen los dos sujetos*  *cuando entran en relación a través del umbral. De acuerdo con esta definición, los dos papeles parecerían complementarios y su interacción debería ser pacífica, casi mecánica. Sin embargo, como se puede demostrar visitando la mayor parte de las oficinas*



*destinadas al servicio del consumidor en todo el mundo, la interacción es dinámica, para nada rutinaria y, muy a menudo, se carga de*

*tensión e, incluso, de abierto conflicto.”* 



Es clara la costumbre que la gente tiene de “lo que son” los servicios públicos, no esperan lo mejor y por ende, aceptan cosas que no deberían, por estar acostumbrados a verlas pasar. Como claramente lo describe Signorelli. Sus expectativas de dichos servicios serán bajas, en función de sus “referencias”, pero en función de sus deseos y necesidades, siempre serán altas. Siempre querrá tener una excelente atención y que pueda resolver sus asuntos, efectiva y expeditamente.





Para un servicio de calidad en la atención ciudadana deben considerarse los siguientes elementos:

Un verdadero trabajo en equipo en oficinas de atención.



Orientar el servicio a las necesidades del **CIUDADANO**.



Disminuir los plazos y simplificar los trámites.

Agilizar los tiempos de espera para eliminar largas y tediosas filas.



Facilitar el acceso a la información.



Fomento de actitudes que apunten a la empatía con el ciudadano.

