

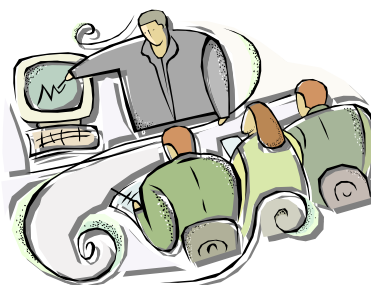
VI. CALIDAD EN LA ATENCIÓN CIUDADANA

LOS CIUDADANOS



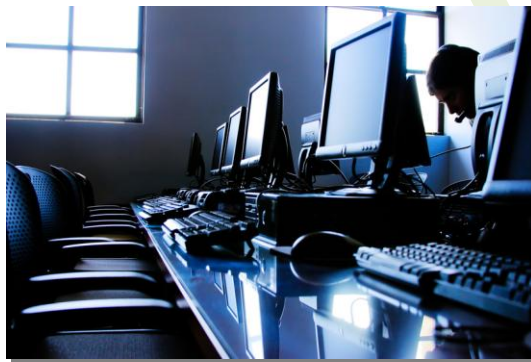
La calidad de servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume o no, conformidad con dicho servicio y si satisface sus necesidades.

La gestión de la calidad en la atención, 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.



El ciudadano es quien juzga la calidad. Todo aquello que le aporte valor y contribuya a su satisfacción debe ser incorporado en los sistemas de calidad. Este concepto de calidad incluye no solo atributos del servicio que cumplen con los requisitos básicos, sino también aquellos que les dan realce y los diferencian de los demás.

La calidad orientada al ciudadano es, por tanto, un concepto estratégico y requiere una sensibilidad constante respecto a los requerimientos que éste tiene, así como la medición de los factores que redundan en su satisfacción.



Demanda también mejora constante en tecnología y una respuesta rápida y flexible. Estos requerimientos van mucho más allá de una mera disminución del defecto y del error (aunque la eliminación de éstos, contribuye enormemente a la percepción de calidad), de un simple cumplimiento de las especificaciones o de una reducción de las quejas.

Los ciudadanos se forjan una expectativa de calidad desde tres fuentes (Zeithaml, 1993).

1. NECESIDADES PERSONALES: Esperan encontrar un servicio que las satisfaga.



2. EXPECTATIVAS: Las características y experiencias de los servicios que transmiten terceros crean expectativas de calidad de los servicios, en cualquier ámbito. Y se convierte en la referencia del ciudadano para hacer comparaciones entre lo esperado y lo recibido.



3. EXPERIENCIA: También podrán tener experiencias como tales. Éstas les habrán permitido fijarse un nivel de calidad que emplean como punto de referencia. En cuanto el servicio se aleje de ese nivel, identificarán diferencias de calidad.

