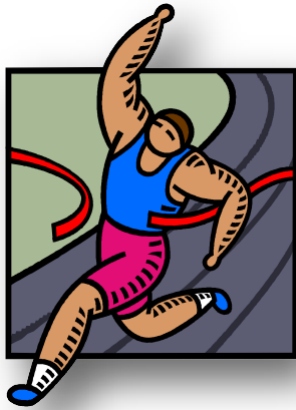


c) La satisfacción del ciudadano



Un servicio no es un producto almacenable, sino un proceso.

En la medida en que cada vez es más consiente el ciudadano de su entorno político-social, crecen en esa misma proporción sus expectativas y exigencias con respecto a los servicios y productos que recibe, con mayor razón, cuando se trata de servicios públicos.

El ciudadano quiere servicios más confiables, eficientes, rápidos, con horarios más extensos y atendidos por funcionarios respetuosos y amables. Quieren recibir más por “los impuestos que pagan”.

Si bien es cierto, que siempre ha existido esa demanda, nunca como ahora el ciudadano está dispuesto a exigirlo y por ende son cada vez más frecuentes las quejas de los ciudadanos con respecto a los servicios que reciben, por lo que todas las dependencias públicas se ven en la necesidad de aportar servicios de calidad, que estén a la altura de las expectativas y necesidades del ciudadano.

En la medición de la calidad en el servicio, a diferencia de la de un producto, las actitudes, la capacidad de relacionamiento, el trato, la atención, las habilidades de comunicación, entre otros, son de suma importancia. Una mala actitud por parte de un servidor público puede determinar la satisfacción del ciudadano.

Más adelante ahondaremos en estos temas.