

1. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE BRINDAR UNA BUENA ATENCIÓN AL CIUDADANO?



Quienes atendemos a la ciudadanía somos la cara de la institución para la que prestamos nuestros servicios, esto es, que somos la primera impresión que el ciudadano se lleva de ésta. Como decía Oscar Wilde: “No hay una segunda oportunidad, para una primera impresión”; y no se equivoca. Tenemos la enorme responsabilidad como servidores públicos de saber ser empáticos con las necesidades del ciudadano dado que si viene a vernos es porque requiere de nuestra ayuda y, por lo general, no tiene otra salida. Esto es, cuando requiere un servicio que otorga una gran cantidad de proveedores, como sería la compra de un auto, si la atención que recibe no le parece adecuada, tiene la opción de recurrir a otra agencia. En el caso de instituciones de gobierno no hay, por ejemplo, dos Secretarías de Hacienda o posibilidades de elegir tu clínica del IMSS, dado que el ciudadano está obligado a recurrir a la que le corresponde. Esto no debe implicar, como en ocasiones sucede, que el ciudadano tiene que aguantar malos tratos, mal servicio, porque “no le queda de otra”.

La capacidad de ser empáticos con aquellos a quienes atendemos hará que nuestro trabajo tenga sentido, generando un círculo virtuoso, una situación de ganar-ganar, puesto que el ciudadano se va satisfecho con la atención recibida, con la impresión de que se atenderá su solicitud o que, de hecho, ya ha sido atendida, lo que nos hará sentir bien por haber desempeñado un buen trabajo y hará que nuestra propia autoestima crezca, gracias a la sensación de haber cumplido nuestro deber. Pues también nosotros nos beneficiamos de la retroalimentación positiva que nos dejará siempre un

ciudadano que se siente bien atendido, “todo lo que va regresa, todo lo que damos recibimos”.

El brindar una buena atención al ciudadano permite que nuestra institución tenga una excelente imagen y reputación ante la ciudadanía, la hará sentir que entienden sus necesidades y que puede confiar en que sus problemas serán resueltos.

Tenemos un compromiso como servidores públicos y todo lo anterior nos ayuda a ser cada vez mejores.

