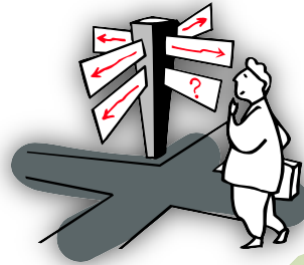


b) Percepción ciudadana



Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua, **percepción** es:

(Del lat. *perceptiō*, -ōnis).

1. f. Acción y efecto de percibir.
2. f. Sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos.
3. f. Conocimiento, idea.

Viene de la palabra latina *perceptiō* que se refiere a la acción y efecto de percibir: recibir por uno de los sentidos las imágenes, impresiones o sensaciones externas, o comprender y conocer algo.

Como hemos mencionando, la percepción ciudadana depende del servicio que recibe, si al acudir a un servidor público para resolver algún tipo de situación, el ciudadano recibiera una atención satisfactoria, su percepción sería muy diferente a la que existe actualmente en el público en general, como por ejemplo:

- “tuve que hacer 4 diferentes filas, y no logré nada....”
- “me llevó toda la mañana un trámite....”
- “me trataron como si fuera mi culpa....”
- “¿porqué son tan complicados los trámites?...”

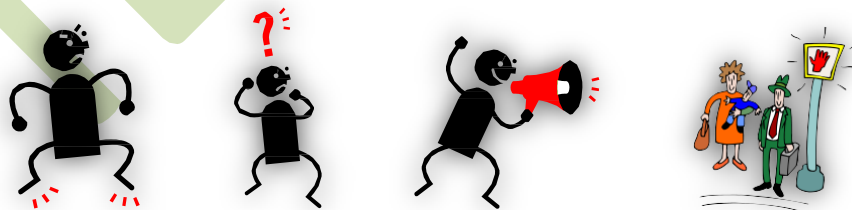


En fin, podríamos citar infinidad de frases.

Como hablamos antes, la inercia que tenía la administración pública en general, llevaba casi irremediablemente a la insatisfacción ciudadana. Es una tarea poco menos que imposible el hacer sentir bien y/o satisfecho al público si no se tiene el cuidado de, antes que ninguna otra cosa, saber y conocer a fondo que es lo que requiere y, sobre todo, tener la capacidad de reconocer que hay diferentes tipos de ciudadanos y cada uno de ellos con diferentes caracterologías y con circunstancias específicas lo que los hace únicos y por ende no podemos encasillarlos y pretender tratarlos a todos por igual.

Hay varios factores que afectan la percepción:

1. El estado de ánimo con el que llega un ciudadano repercutirá directamente en la imagen que se lleve de la dependencia y de aquel que lo atiende, por lo que la capacidad para saber detectar estas sutilezas y actuar en consecuencia, siendo empáticos con aquel a quien atendemos, hará totalmente la diferencia en la percepción que éste se lleva.

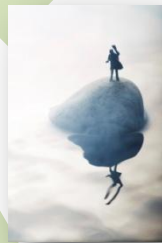
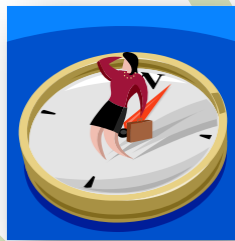


2. Las expectativas con las que el ciudadano llega ante una dependencia o un funcionario público son absolutamente determinantes para la percepción que genere respecto al servicio que recibe. Esto pone de relieve, nuevamente, la

importancia que tiene la capacidad del funcionario de ser perceptivo, empático y que tenga la habilidad de hacerlo sentir que todo va a estar bien y que sus requerimientos serán atendidos.



3. Las circunstancias en torno al ciudadano afectan directamente la percepción que tenga de lo que le rodea. Considerando, por ejemplo, el tiempo que le toma llegar a la dependencia en la que requiere su trámite, sus condiciones laborales, incluso el clima, entre otros, serán fundamentales para el estado de ánimo que tenga y por ende de como perciba todo lo que le suceda.



Por todo lo anterior es de vital importancia que el funcionario público esté capacitado para enfrentar esta serie de situaciones, con las que se va a encontrar cotidianamente, para saber cómo actuar según sea el caso y poder, con ello, lograr que el ciudadano se lleve una buena impresión del apoyo recibido.