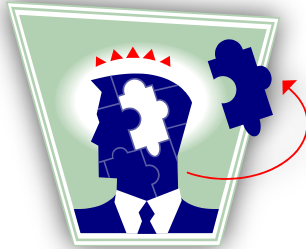


3.2 ENTENDER AL CIUDADANO



Es de vital importancia, como ya lo hemos mencionado anteriormente, considerar que el conocer y entender al ciudadano nos traerá como consecuencia una adecuada atención al mismo.

No todas las personas son iguales, cada quien es un ser individual y único, lo que hace que la manera en que se debe tratar a cada uno sea diferente. Y si a esta individualidad agregamos la diversidad de situaciones que existen, en cuanto al motivo de la visita del ciudadano a la institución pública, tenemos como resultado la necesidad de enfocar la labor del servidor público a reconocer estas situaciones como primordiales para brindar un servicio que tenga como resultado la satisfacción ciudadana.

Aún hay más, si a esto también añadimos que la actitud del ciudadano es variable, siempre va a depender de como ha estado su día, puede ser que esté cansado del tránsito, del tiempo que tuvo que esperar para ser atendido, etc., las consideraciones que se deben tener presentes son mayores. Es decir, que hay varios factores que van a determinar el estado de ánimo del ciudadano y si bien, el servidor público no es responsable del mismo, es su deber atenderlo con respeto y amabilidad, ser empático y tener la habilidad de percibir dichas variables, lo que tendrá como consecuencia que reciba el mismo trato que está brindando y que la percepción que el ciudadano tenga del servicio que le brindaron sea muy positiva.