

17. ¿CUÁNDO EMPIEZA Y CUÁNDO TERMINA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO?

Si hablamos específicamente de la atención de un caso concreto de dicho ciudadano, empieza en el momento que se acerca –por cualquier medio- a buscar que se atienda su necesidad y termina cuando se le da la respuesta, a su entera satisfacción.



En estricto sentido, es permanente, no termina nunca. Dado que la función pública tiene su razón de ser a partir de, justamente, darle atención al ciudadano en todas sus necesidades, su labor no se acaba, es un proceso continuo. El ciudadano requiere siempre de su atención en diversas índoles de problemas y necesidades, por lo que puede terminarse una parte de dicho proceso de atención, pero se iniciará uno nuevo. Por lo tanto, el servidor público inicia su atención al ciudadano, el día que toma su cargo y lo termina cuando éste cesa.



La relación del ciudadano con el Estado solo existe cuando el primero requiere a este último para adquirir y ejercer derechos o cumplir obligaciones, y estos son los momentos en los cuales el Estado demuestra su capacidad y calidad de respuesta, sin que estos momentos deban estar previamente fijados en el tiempo.

Desde una visión tecnológica del servicio, HP (en su Estrategia del sector e-gobierno HP México 2007) "ciclo de vida del ciudadano" tiene un sentido literal, dado que el ciudadano será siempre un receptor de servicios "a lo largo de todo su ciclo de vida". Este supuesto, hace referencia explícita al hecho de que la responsabilidad en la provisión de servicios por parte del Gobierno empieza con su nacimiento y termina con su muerte.

