

## 18. IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CIUDADANO

Las necesidades no se crean. Las necesidades existen o no existen y es importante tener en cuenta que pueden ser explícitas o implícitas, es decir que hay necesidades que ni siquiera nosotros mismos somos conscientes de tenerlas. Entender bien las necesidades de los ciudadanos es útil para definir los servicios y cómo proporcionarlos.



Con el fin de lograr un mejor servicio, las Entidades públicas deben reconocer la diversidad de ciudadanos. Deben identificarlos y agruparlos, en función de sus necesidades, características, actitudes, preferencias, conocimiento sobre el uso de los diversos servicios.



De esta manera pueden enfocar sus servicios y comunicaciones hacia aquellos que más lo requieren, implementando acciones que fortalezcan la percepción de confianza de los ciudadanos en la Institución y en el Estado en general y ajustar sus decisiones y servicios para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos presentando ofertas de servicios

focalizadas, mejorando su relación con el ciudadano y priorizando dichas necesidades para atender las más importantes en primer lugar.

Es importante que la recolección de la información del ciudadano sea adecuado (proteger la privacidad), aprovechando todas las fuentes de información que se generan en la interacción permanente con el mismo.



Esta recolección de información se puede hacer utilizando los recursos descritos en el modulo III:

## Encuestas



## Cuestionarios

### 1) ¿Qué son los campos y registros en Access?

Los campos son cada una de las columnas de la tabla y un registro se representa en cada fila.

### 2) ¿Cómo podrías definir una tabla?

Una tabla es el objeto principal de una base de datos y sirve para guardar información. Esta compuesta por campos y filas.

### 3) ¿Para qué se utilizan los formularios en Access?

Utilizamos los formularios para presentar la información de una manera mas organizada y personalizada ya que se puede editar y modificarlos.

## Consultas telefónicas



## Buzones de voz



Para dar un servicio de calidad, es indispensable que el servidor público conozca la respuesta de todas estas preguntas respecto al ciudadano:

¿Quiénes y cómo son los ciudadanos a quienes atiende la institución?

¿Cuáles son sus requerimientos?

¿Cuál es el proceso para dar respuesta a los requerimientos del ciudadano?

¿Cómo se entiende la calidad en dicho proceso?

¿Qué elementos se deben considerar para alcanzar dicha calidad?

¿Qué información es necesaria tanto para el ciudadano como para el funcionario a fin de que el proceso en cuestión sea absolutamente claro y transparente?

¿Cómo se debe tratar a los diferentes tipos de ciudadanos y/o requerimientos?

De esa manera podrá identificar claramente lo que el ciudadano requiere y encontrar el camino para dar respuesta a sus necesidades.

Pero por sobre todas las cosas, además de todas esas herramientas, debe ser un gran observador, saber “adivinar” lo que el ciudadano quiere y tener la sensibilidad tanto para tratarlo como para responder a lo que éste espera.

