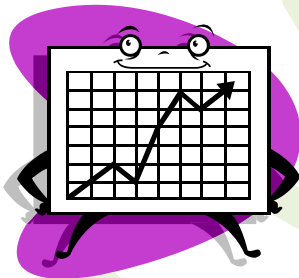


19. SUPERAR LAS EXPECTATIVAS DE SERVICIO DE LOS CIUDADANOS



A partir de la identificación de las necesidades del ciudadano se puede saber cómo atenderlas, y en consecuencia, lograr encontrarse con las expectativas del ciudadano y superarlas.



Para el funcionario, el arma máxima es la información. A mayor conocimiento del ciudadano al que atiende, del servicio que presta, de los procesos que implica, de los tiempos que requiere y los trámites necesarios, mucho mayor es la probabilidad de satisfacer los requerimientos del ciudadano y rebasar sus expectativas.

Es una pretensión prácticamente imposible, el éxito del servicio sin el conocimiento, sin la información. Para ello, el funcionario público, además de aprovechar toda la capacitación que su propia institución le provea, es indispensable que busque sus propias fuentes de información. La observación es un elemento fundamental. Si no se tiene la capacidad de



observar lo que acontece cotidianamente, si no se tiene la habilidad de percibir las reacciones, las emociones que entran en juego, lo que las produce; las situaciones de éxito, pero también las de fracaso; las soluciones que fueron funcionales, las que no lo fueron; en fin, todo aquello que se vive día a día, difícilmente podrá tener las armas para mejorar la calidad en la atención que brinda. Un buen “servidor”, en el más literal sentido, es el que tiene la capacidad de servir, dar la mejor y más eficiente respuesta a lo que el ciudadano requiere, porque conoce lo que necesita, porque es capaz de identificar, casi sin que se lo digan, el perfil de aquel a quien sirve y aquello a lo que está acostumbrado. Conoce el qué y el cómo y por supuesto sabe el por qué, el cuándo y el dónde.

