



¿Imagen o realidad?

# Calidad del servicio en la atención al público

---

Beatriz Boza

11 de marzo del 2008

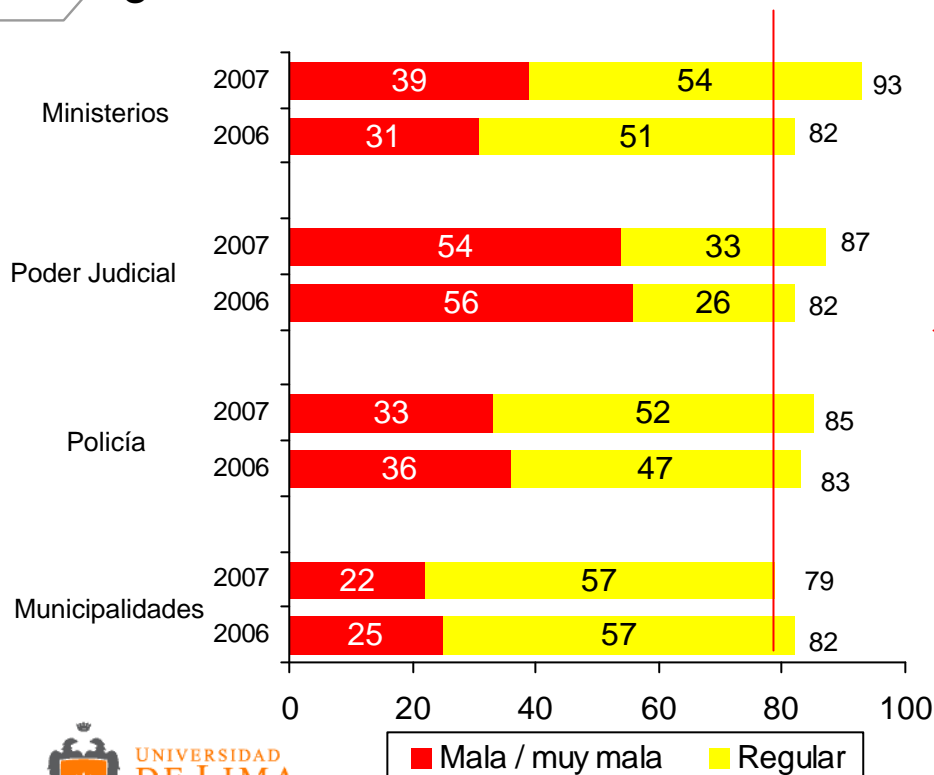
# ¿Cómo se forma la imagen de una entidad?



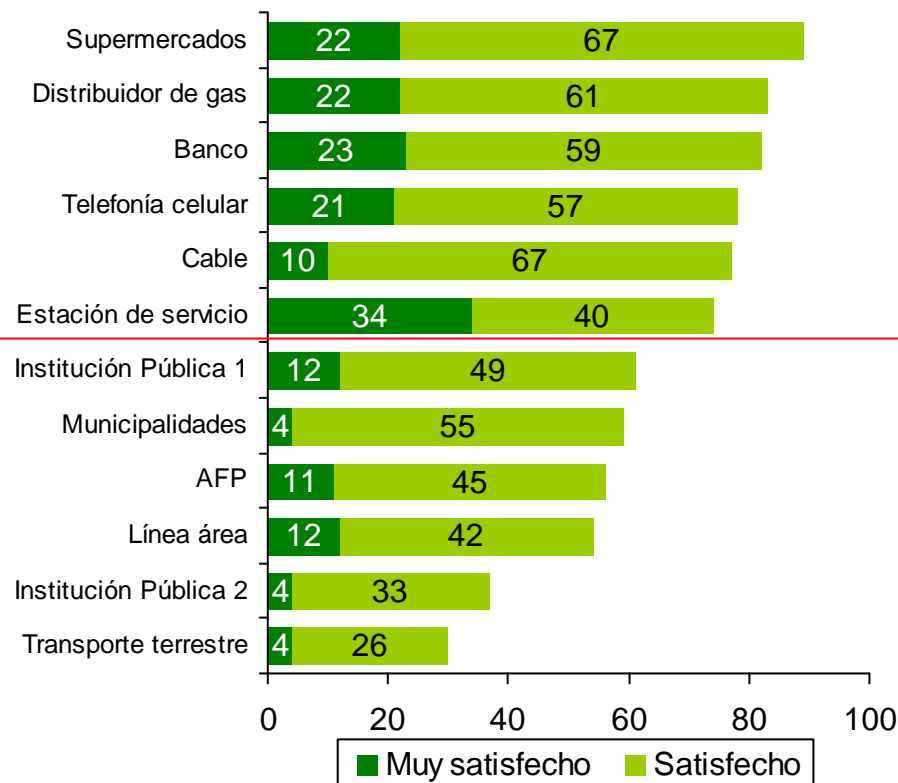
¿... por su edificio o servicio?

# Percepción negativa de la calidad de los servicios del Estado

¿Cómo considera la atención en...



¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra usted con el servicio de...?\*

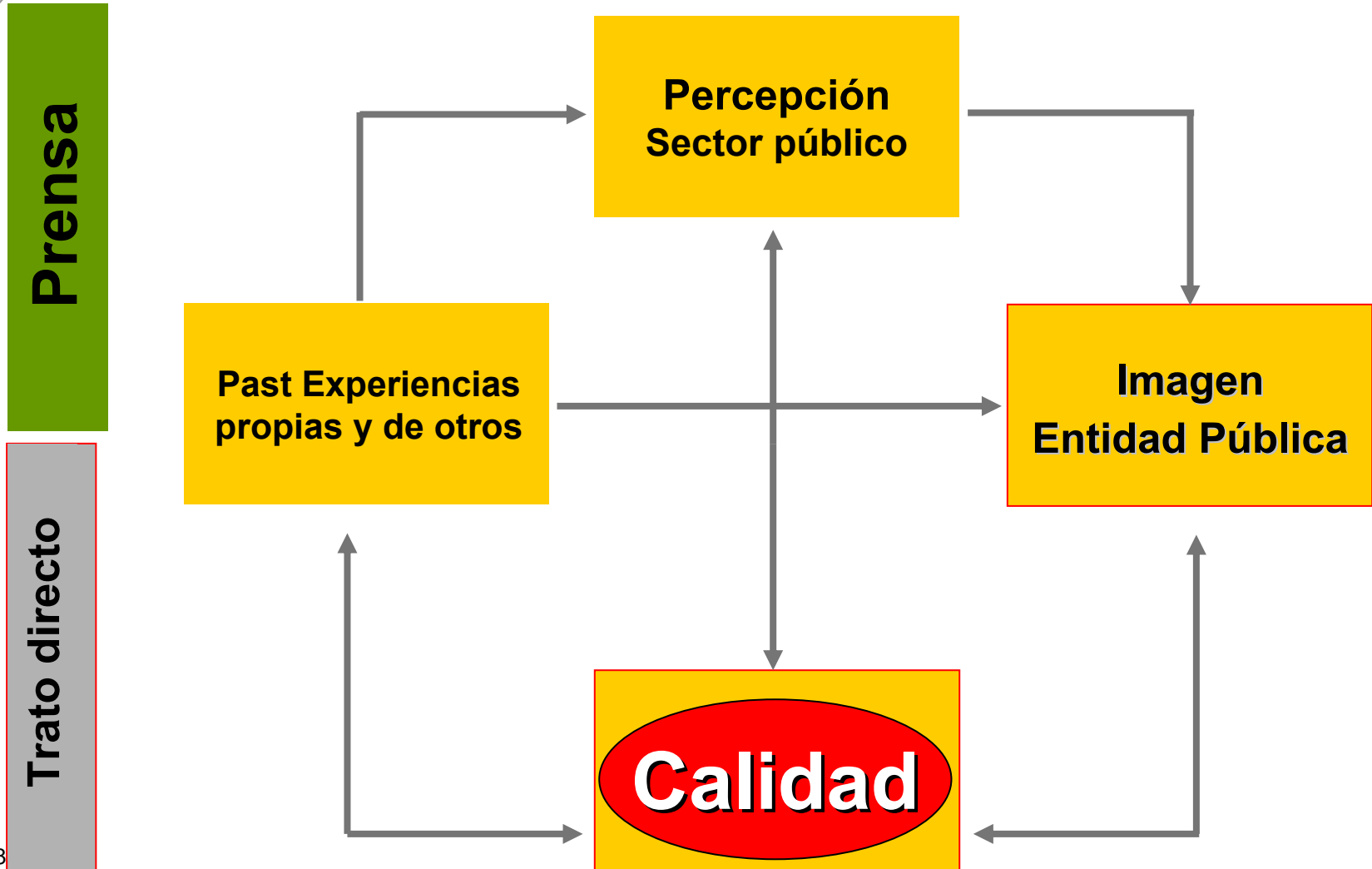


## Política y ciudadanía...

- ✓ ¿Hay alguna **relación** entre el servicio que presta una entidad pública y la imagen de la entidad? ¿Cuál?
- ✓ ¿Cómo **se forma** la imagen de una entidad pública?  
¿Cuánto contribuye a ello la calidad de atención al público?
- ✓ ¿Cómo vincular el nivel de toma de decisiones **políticas** de una entidad con el de la gestión gerencial de la misma?
- ✓ ¿Qué papel pueden desempeñar los **medios** de comunicación?

⇒ **Política y ciudadanía, ¿más allá de las elecciones?**

# Factores que construyen la imagen de una entidad pública





# Calidad en el servicio

---



## Algunas interrogantes

- ✓ ¿En **qué** consiste brindar un servicio de calidad?  
¿Quién lo determina?
- ✓ ¿En función de **quién** se define la calidad en el servicio? ¿Cómo se mide?
- ✓ ¿Puede la **sociedad civil** impulsar mejoras en el servicio a la ciudadanía? ¿Cómo?
- ✓ ¿Es posible alinear el **plano político** de una entidad con el de la gestión de la misma para atender al público?

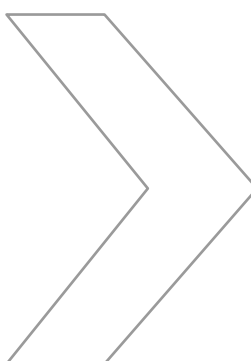



¿Qué es la calidad?

es **satisfacer** las  
**expectativas** del **cliente**

esto se traduce cada vez más en:

**darle** a “alguien” **más** de  
**lo que espera**

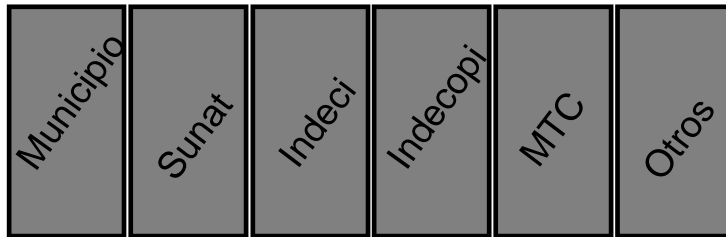


**¿Cómo opera la calidad  
en el sector público?**

---

# Contexto de la Gestión Pública

## Visión del Estado Basado en el Poder del Estado



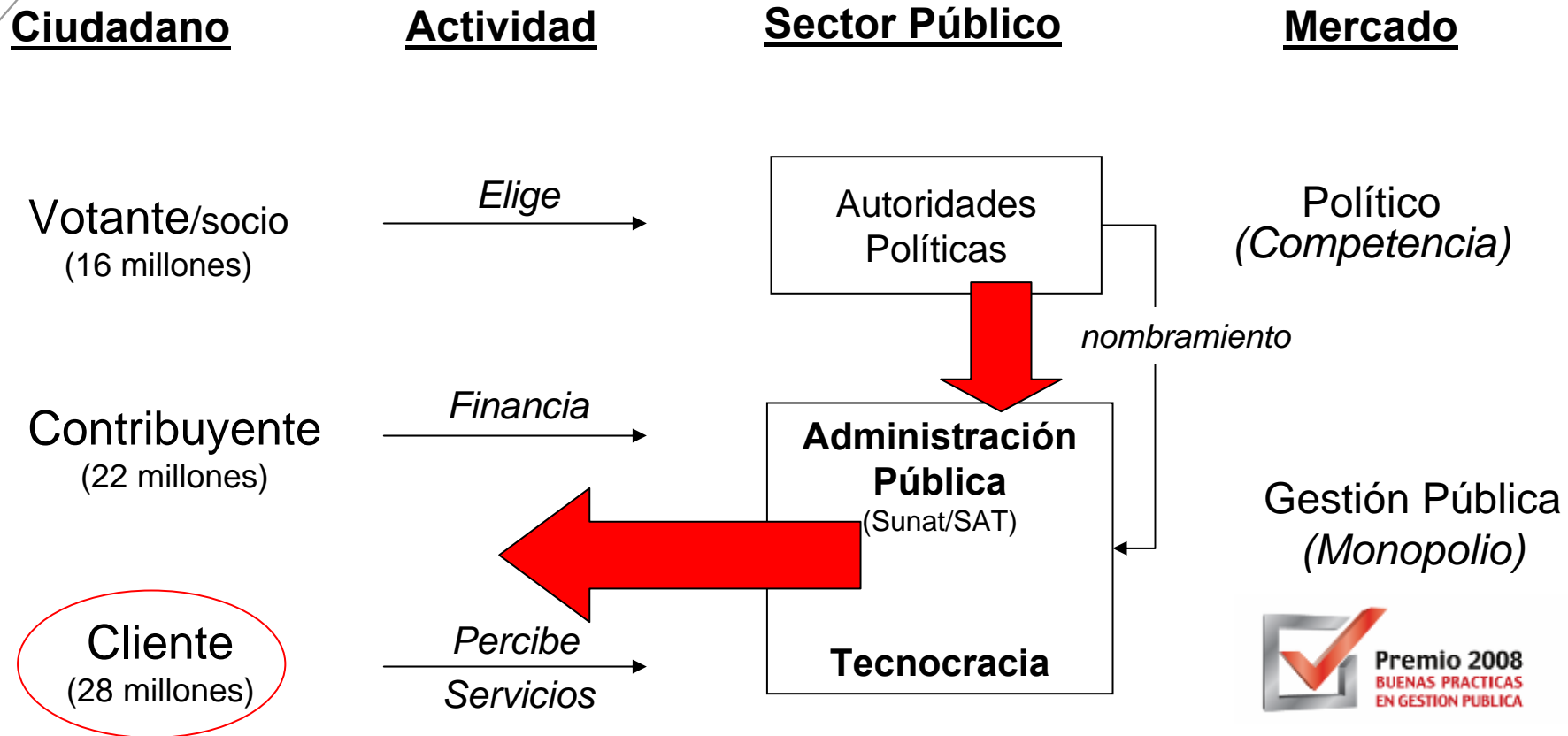
Monopolio de las entidades estatales



- ✓ El Estado, por definición, tiene **poder** frente al ciudadano.
- ✓ A diferencia de las empresas privadas, el sector público tiene posición “**monopólica**”
- ✓ El ciudadano individualmente **no** tiene el **poder** ni los canales necesarios para hacer valer su voz
- ✓ **Limitada** visibilización de la calidad de atención al público

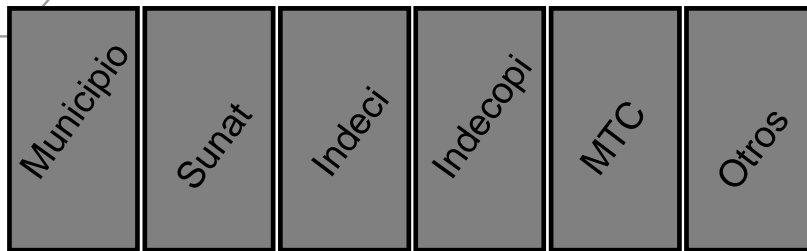
⇒ **calidad es enfocarse en la ciudadanía!**

# Modelo teórico Comenzando con el ciudadano



# El Estado frente al ciudadano

## Enfoque Tradicional Basado en el Poder del Estado



Monopolio de las entidades estatales



## Enfoque CAD Basado en la ciudadanía



Atributos de servicio a la ciudadanía

Categoría BPG

Responsable directo en la entidad

### Efectos de la Metodología CAD

- ✓ Competencia por servir a la ciudadanía
- ✓ Universalización de las experiencias
- ✓ Desarrollo de programas de capacitación

⇒ la clave está en el enfoque!



# Atención al ciudadano

**Valor social:**  
**Buena atención**



**Responsable directo en la entidad :**

- ✓ Área de atención al ciudadano
- ✓ Mesa de Partes
- ✓ Trámite documentario
- ✓ Recepción
- ✓ Responsable de ventanilla



**Ciudadano beneficiario directo:**

- ✓ Persona que hace un trámite ante la entidad
- ✓ Persona que recurre a la entidad



**Atributos:**

- ✓ Ser atendidos bien y de manera oportuna
- ✓ Servidores públicos que nos traten con respeto y dignidad
- ✓ Un Estado que nos facilita la vida
- ✓ No perder tiempo en colas innecesarias



# Nos enfocamos en los atributos del proceso de atención al ciudadano

## Trato

- ✓ Buen trato
- ✓ Rapidez en la atención
- ✓ Igualdad de trato (no discriminación)
- ✓ Seguridad

## Información

- ✓ Horario de atención
- ✓ Accesos a formularios
- ✓ Consultas vía web y/o teléfono

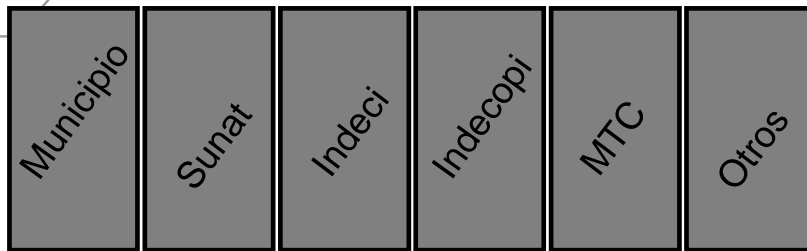
## Infraestructura

- ✓ Comodidad
- ✓ Limpieza
- ✓ Acceso

⇒ **de lo macro a lo micro** para lograr cambios!

# El Estado frente al ciudadano

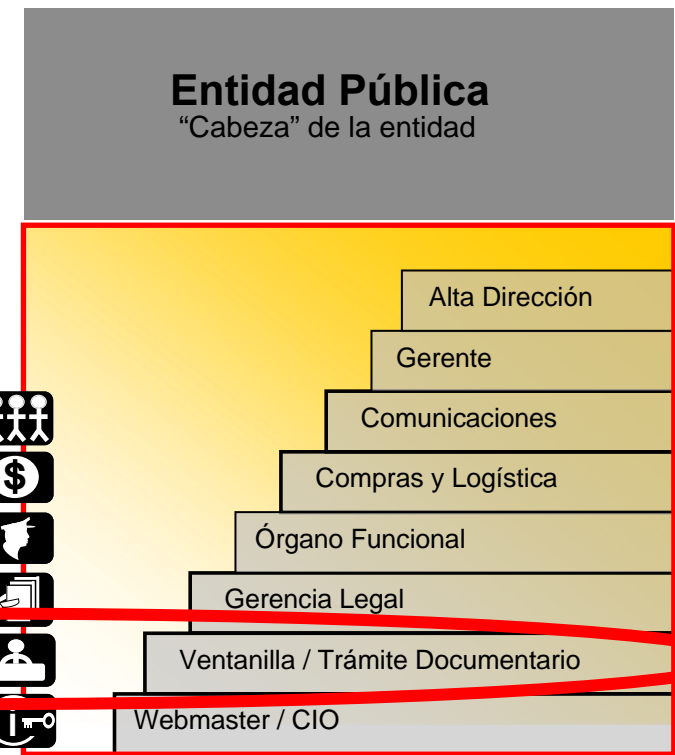
## Enfoque Tradicional Basado en el Poder del Estado



Monopolio de las entidades estatales



## Enfoque CAD Basado en la ciudadanía



- Voz 
- Proveedor 
- Fiscalización 
- Simplificación 
- Atención 
- Información 



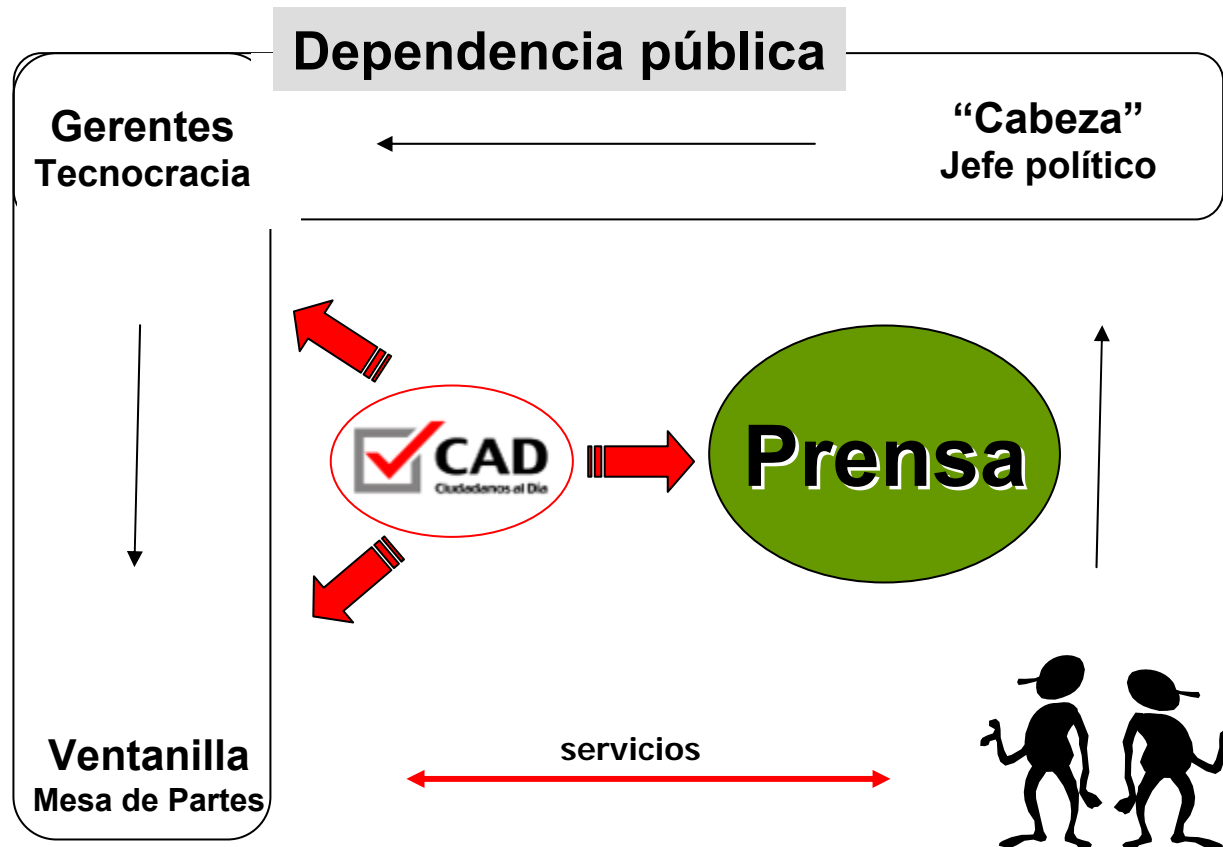
- Efectos de la Metodología CAD**
- ✓ Competencia por servir a la ciudadanía
  - ✓ Universalización de las experiencias
  - ✓ Desarrollo de programas de capacitación



# El papel de la prensa

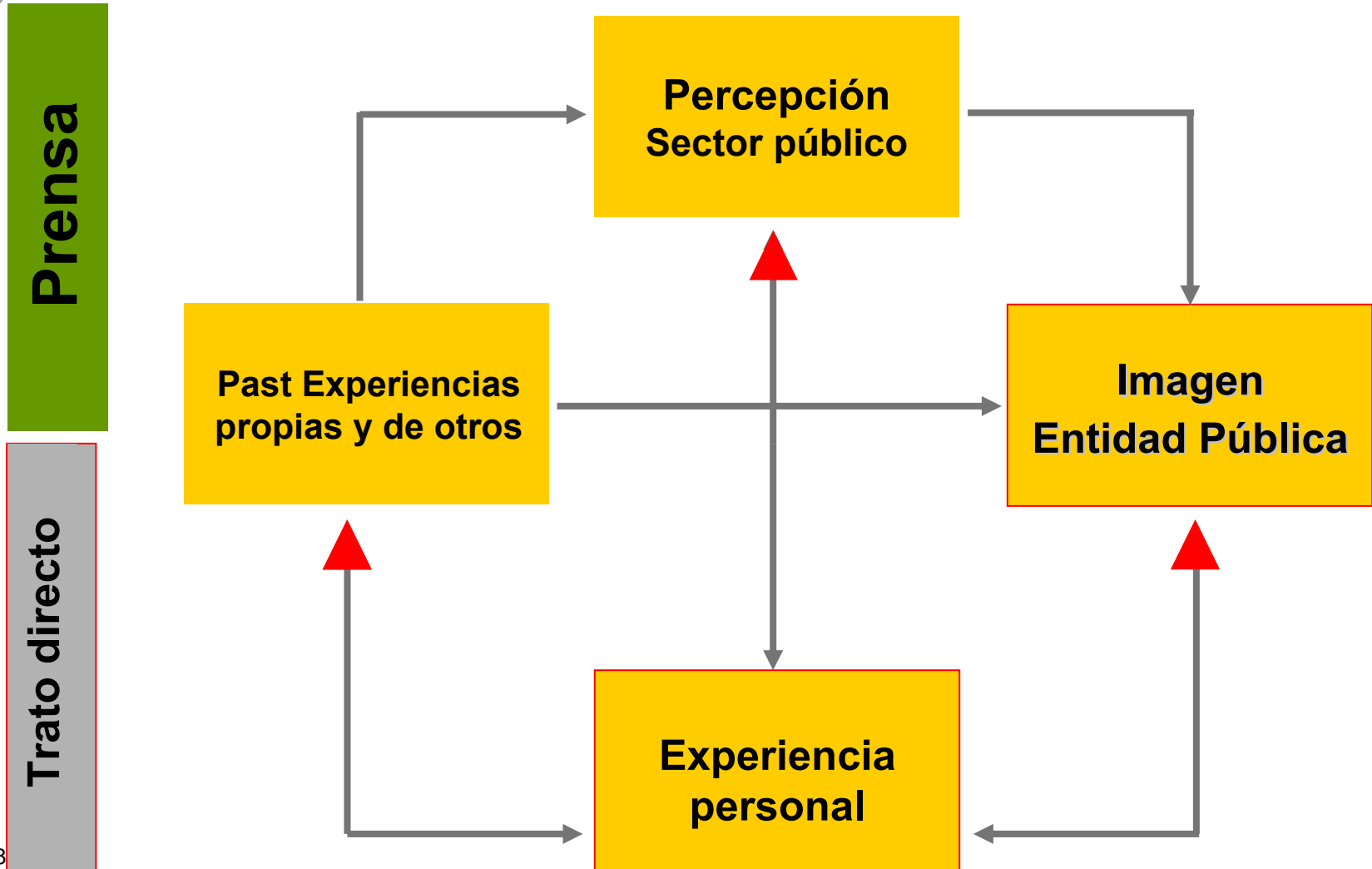
---

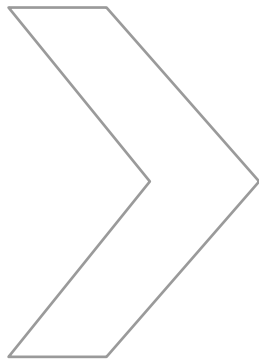
# Contexto en el que operamos



⇒ **CAD: palanca para la reforma del Estado y el empoderamiento ciudadano**  
**“articulando lo bueno para mejorar lo público”**

# Factores que construyen la imagen de una entidad pública





**¿Qué pueden  
hacer ustedes?**

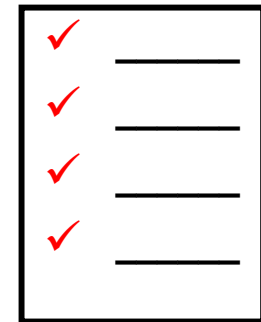
---

# ¿Qué puede hacer la prensa?

Nuestra fórmula para el cambio

$$R \approx I \times V \times A$$

**Resistencia  
al cambio**  
(*status quo*)





# Recapitulando ...

---

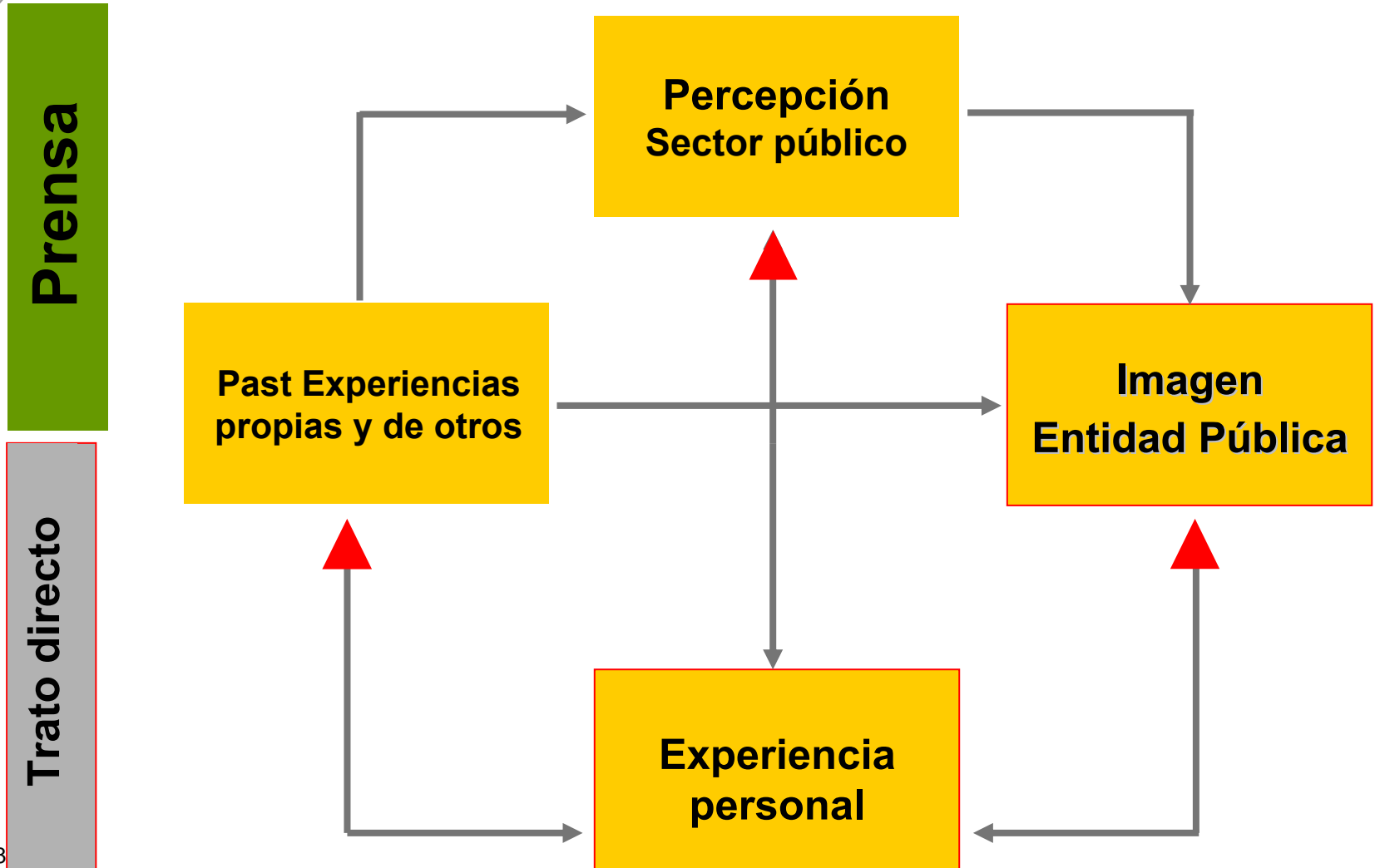


**Calidad** es **satisfacer** las  
**expectativas** del **cliente**

esto se traduce cada vez más en:

**darle** a “alguien” **más** de  
**lo que espera**

# Factores de imagen de una entidad





...ciudadanía  
**día a día!**

[www.ciudadanosaldia.org](http://www.ciudadanosaldia.org)

© Boza 2008

# Nuestra fórmula para el cambio

**R**  $\approx$  **I**  $\times$  **V**  $\times$  **A**

**Resistencia  
al cambio**

