

Ecatepec de Morelos, Estado de México, 28 de febrero de 2016.

CAPACITAN A 6 MIL SERVIDORES PÚBLICOS DE ECATEPEC EN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

*Inspectores de la Coordinación de Mercados, Tianguis y Vía Pública son los primeros en recibir el curso para brindar mejor atención

Casi 6 mil empleados del Gobierno de Ecatepec que tienen contacto directo con la población recibirán el curso Calidad en el Servicio, que imparte personal de la Dirección de Cultura, Deporte y Desarrollo Humano, cuya finalidad es ofrecer un trato óptimo a la ciudadanía y mejorar la eficiencia del trabajo.

Indalecio Ríos Velázquez, presidente municipal de Ecatepec, señaló que para generar confianza en la ciudadanía es necesario trabajar en la profesionalización de los servidores públicos con el objetivo de que sean percibidos como personas responsables; esta instrucción es una herramienta para desarrollar el potencial de las personas.

“Cada persona que preste un servicio tiene la responsabilidad y el compromiso de actuar con profesionalismo y buena actitud, estas capacitaciones tienen visión humanista, ya que este tipo de actividades también fomentan el desarrollo de las personas”, dijo.

Ríos Velázquez destacó que brindar calidad y calidez es primordial para dar atención oportuna a las necesidades de la población, así como agilizar los tiempos de respuesta en los trámites de los usuarios.

Fueron 40 inspectores de la Coordinación de Mercados, Tianguis y Vía los primeros en recibir el curso, el cual está dividido en cuatro sesiones de tres horas cada una. La actual administración local ofrecerá de manera permanente talleres y seminarios en diferentes rubros para los más de 7 mil empleados del gobierno municipal.

Modesta Velázquez Cruz, inspectora de esta coordinación, dijo que recibir insultos y agresiones cuando retira a los comerciantes de anclaje en zonas no permitidas es parte de los problemas en el trabajo a los que se enfrenta.

“A veces no sabemos cómo suavizar a la gente para que nos escuche, somos trabajadores, nos mandan de oficina a campo, vamos con los ojos cerrados y a veces no sabemos cómo dialogar con las personas”, aseguró.

Aunque ella tiene 15 años de experiencia como servidor público, no sabía cómo resolver esos conflictos, pero ahora que recibe la capacitación, aprende a trabajar en equipo, a conocer mejor a sus compañeros para promover la empatía y así solucionar los problemas a los que se enfrentan con el fin de que se cumplan los objetivos trazados, consigan mejores resultados y lograr la satisfacción en el servicio.

Algunos de los temas que comprende el curso son: características del servicio, necesidades del cliente, tipos de clientes, tipos de servicio, establecimiento de los estándares del servicio para la mejora, toma de decisiones, manejo de crisis y negociación, entre otros.

Como parte de la mejora en las aptitudes de los empleados, el Gobierno municipal también entregó constancias por el curso de actualización en programas de cómputo con el que les facilitarán la organización de datos y así optimizar los tiempos de respuesta a los ciudadanos.



INICIO / HISTORIA / TU COMENTARIO O SUGERENCIA

H. Ayuntamiento Constitucional de Ecatepec de Morelos
Av. Juárez s/n San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, CP 55000 Tel. 58361500

©Derechos reservados en trámite