**CAPACITA GOBIERNO DE BJ A SERVIDORES PÚBLICOS PARA MEJOR ATENCIÓN A CIUDADANOS**

**Cancún, Q. R., a 01 de diciembre de 2024.-** Con el fin de mejorar la respuesta a la población, personal del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación (IMDAI), recibió una capacitación teórica y práctica de la Contraloría Municipal sobre el “Protocolo de Atención Ciudadana para Trámites y Servicios”, a fin de conocer precisamente cómo deben actuar para ofrecer un servicio público de calidad.

La directora de la dependencia, Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz, explicó que primero tuvieron la explicación de este documento que fue presentado e implementado en 2023 como el primero en su tipo en Quintana Roo y el país, ya que puntualiza, entre otras variables, la conducta de cada trabajador que debe ser respetuoso, amable, confiable, empático, incluyente, oportuno y efectivo.

Indicó que posteriormente, se formaron equipos para exponer los puntos importantes de la conducta que deben llevar en cada canal de atención, como puede ser telefónico, presencial y por correo electrónico.

Por último, dijo que la parte más dinámica para los colaboradores fue cuando hicieron actuaciones para representar lo que los funcionarios deben o no hacer, como por ejemplo, evitar ingerir alimentos en el área de trabajo y oficinas, entre otras conductas, ya que perjudican la imagen personal, del lugar y de toda la gestión municipal.

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*