



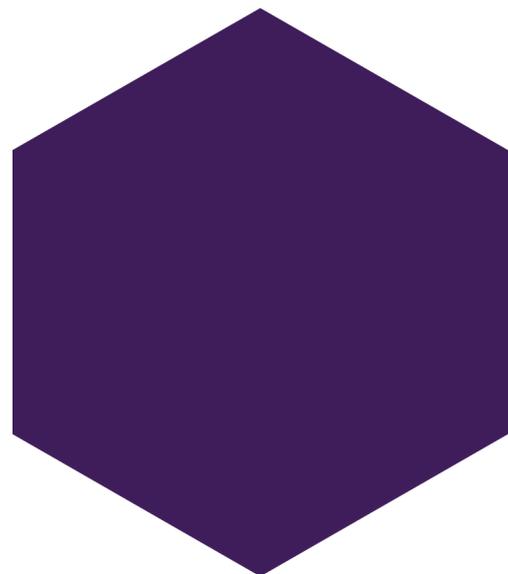
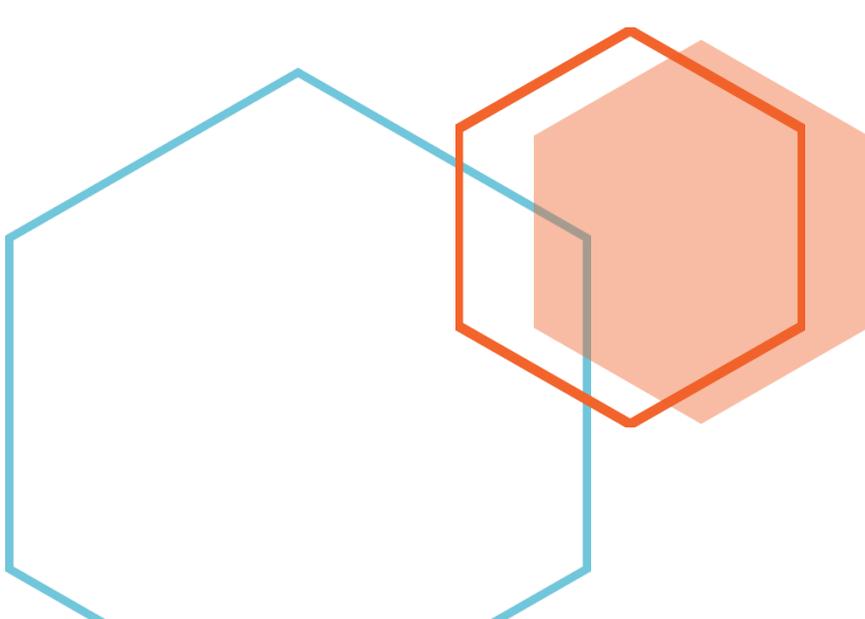
**PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS  
USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL  
DE ARCHIDONA**

---

**Una buena atención a la ciudadanía involucra  
prestar servicios de calidad**

**AUTORA: SALVADOR MORALES ANGÉLICA DANIELA**

**2021**



## ÍNDICE

<b>A.</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>B.</b>	<b>JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>C.</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DE LAS ÁREAS DE MEJORA.....</b>	<b>4</b>
<input type="checkbox"/>	Diagnóstico de la situación .....	4
<input type="checkbox"/>	Análisis de la situación actual .....	6
<b>D.</b>	<b>ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS.....</b>	<b>8</b>
<input type="checkbox"/>	OBJETIVO GENERAL .....	8
<input type="checkbox"/>	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	8
<b>E.</b>	<b>ESTABLECIMIENTO DE MEJORAS.....</b>	<b>9</b>
<b>F.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA.....</b>	<b>11</b>
	ÁREA DE MEJORA N° 1: ORGANIZACIÓN INTERNA.....	11
	ÁREA DE MEJORA N° 2: ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS.....	13
	ÁREA DE MEJORA N° 3: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN.....	19
<b>G.</b>	<b>PRIORIZACIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORAS .....</b>	<b>222</b>
	<b>Anexo 1: Modelo de encuesta.....</b>	<b>23</b>

Plan de mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona	
VERSIÓN: 01	2021

## A. INTRODUCCIÓN

En el tiempo actual, en el cual percibimos cambios tecnológicos, científicos, sociales, la modernización de los estados y fortalecimiento de los poderes, en conjunto con el crecimiento de la población, forman parte de un desafío para las instituciones de disponer de un grupo de colaboradores competentes y motivados, que formaran parte de una entidad capaz de ser eficaz frente a las necesidades y expectativas que tienen los usuarios al momento de ser atendidos y recibir un servicio por parte de la institución.

Dentro del contexto actual descrito, el cual exige el cambio y mejoramiento continuo de todo sector público, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, institución pública que ejerce la administración del gobierno local y de los intereses del cabildo, se pone en la necesidad de generar acciones que le permitan incrementar la satisfacción de la ciudadanía, para lo cual el personal se convierte en un factor clave y esencial en la gestión, facilitando la consecución de las metas y objetivos ligados a la satisfacer las necesidades ciudadanas.

Para cumplir con los desafíos identificados se ha elaborado un Plan de mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, basado en los resultados obtenidos de la investigación realizada en la institución y dirigida al personal administrativo y a los usuarios, con lo cual se logró detectar problemas en el campo de la atención a los usuarios que se brindan en las dependencias de la municipalidad; este plan representa un documento de apoyo a la administración del personal, el mismo que proveerá a los funcionarios herramientas para fortalecer las actividades diarias que desempeñan y con esto incrementar la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios, buscando la satisfacción de estos.

Plan de mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona	
VERSIÓN: 01	2021

## **B. JUSTIFICACIÓN**

Un servicio de calidad a la ciudadanía de un sector involucra brindar una atención focalizada a las necesidades de cada usuario contemplando un trato digno, y para las acciones de los funcionarios que brindan dicha atención impacto sobremanera en la percepción final de la calidad del servicio recibido.

La calidad de la atención y/o servicio público debe promover una cultura transformadora que estimule a una institución pública a su mejora continua, con el objetivo de satisfacer de manera oportuna y propicia las necesidades expresadas por la ciudadanía.

Dentro de la institución se han identificado debilidades dentro del este campo, y por ello se convierte en necesidad la implementación de un plan de mejoramiento de la calidad del servicio, el cual oriente tanto a los dirigentes como a los trabajadores en la importancia de una atención de calidad y cómo interactuar de mejor manera con los usuarios tanto internos como externos.

El plan de mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, permitirá que los funcionarios construyan una cultura y disciplina de atención que este enfocada en los usuarios y sus necesidades, y con esto permitir que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona sea identificada y distinguida por la calidad del servicio y se considere un modelo de administración.

Plan de mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona	
VERSIÓN: 01	2021

### C. IDENTIFICACIÓN DE LAS ÁREAS DE MEJORA

- **Diagnóstico de la situación**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
De la Administración	De la Administración
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura funcional que se cumple de acuerdo a las disposiciones establecida en la ley con respecto al reclutamiento, selección, evaluación e incentivo de los funcionarios.</li> <li>• Aspectos definidos tales como la misión, visión, objetivos y manual de puestos.</li> <li>• Adaptabilidad al cambio y a la capacidad de recursos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe directrices enfocadas a la atención a los usuarios.</li> <li>• Deficiente empoderamiento del personal con respecto a la visión y misión de la institución, las cuales no contemplan la atención y satisfacción de los usuarios con respecto al servicio.</li> <li>• No existe un sistema de capacitación a los funcionarios en prestación de servicios, atención, ni otros temas.</li> <li>• Falta de inducción al personal con respecto a la prestación de los servicios y la atención a los usuarios.</li> </ul>
Aspectos tangibles	Aspectos tangibles
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edificio recién modificado que proyecta una buena imagen.</li> <li>• Las instalaciones centrales de la institución se encuentran localizadas en un zona accesible y estratégica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducido espacio en las diferentes áreas de atención.</li> <li>• Falta de lugares cómodos para la espera de los usuarios.</li> <li>• No existe información rotulada en las instalaciones.</li> </ul>

Plan de mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona	
VERSIÓN: 01	2021

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insumos y equipos necesarios para el cumplimiento de las actividades de los funcionarios.</li> <li>• Funcionarios proyectan una imagen adecuada a los usuarios.</li> </ul>	
<b>Aspectos intangibles</b>	<b>Aspectos intangibles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal accesible a los usuarios.</li> <li>• Los funcionarios cuentan con el conocimiento necesario para desempeñar sus funciones.</li> <li>• Diversidad de cultura entre los funcionarios lo que permite un mejorar interacción con los usuarios.</li> <li>• Predisposición a la implementación de estrategias en pro al mejoramiento de la calidad del servicio por parte del departamento de Talento humano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existen herramientas administrativas de atención a los usuarios.</li> <li>• No existe mecanismos de calificación de la atención recibida.</li> <li>• Falta de agilidad y rapidez de respuesta ante los trámites y requerimientos de los usuarios.</li> <li>• Escaso seguimiento a la atención a los usuarios.</li> <li>• Falta implementación de canales virtuales para la ciudadanía.</li> <li>• Tramitología larga.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alianzas estratégicas con las instituciones de educación superior de la localidad, que abren la oportunidad de desarrollar programas de motivación, capacitación e implementación o desarrollo de mejoras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escases de presupuesto, lo cual dificulta la implementación de acciones de mejoras.</li> <li>• No existe regulación gubernamental en temas de atención al cliente.</li> </ul>

Plan de mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona	
VERSIÓN: 01	2021

- **Análisis de la situación actual**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, es una institución pública que, atendido un notable crecimiento y mejora organizacional en los últimos años, cuenta con personal capacitado profesionalmente y a la altura de la demanda de la ciudadanía, sin embargo, aún se pueden identificar falencias dentro de la municipalidad que afectan a la imagen institucional que se requiere proyectar.

Desde el enfoque de una institución destinada al servicio de la ciudadanía, y mediante un el estudio realizado a la entidad se ha detectado algunas falencia las cuales iniciando por el personal denotan que no existe una compromiso fuerte con lo que refiere a atención a los usuarios, empezando por la falta de empoderamiento de la institución en estos temas, puesto que su misión y visión institucional no están enmarcando este tema, y existe un desconocimiento por parte de personal los que ocasiona deficiencia en su logro, además la entidad no cuenta con alguna herramienta o instrumento que oriente las acciones de los funcionarios en el tema de servicio y/o atención a los usuarios, lo que ocasiona una escasa cultura de servicio.

Mediante la aplicación de encuestas a la ciudadanía se obtuvieron datos estadísticos, que reflejan una insatisfacción de los usuarios con la atención recibida en la municipalidad por parte de sus funcionarios y de los cuales el 53% consideran que la atención recibida es regular y solo un 10% la consideran excelente, poniendo en evidencia la necesidad de mejoras oportunas dentro de la atención que se está brindando, de la misma manera se obtuvieron datos en los cuales la ciudadanía manifestó que el personal no se encuentra en un 100% capacitado en atención al usuario y que el mayor problema de la insatisfacción es el tiempo de respuesta para cada una de sus trámites o requerimientos, esto juega un papel importante dentro de la entidad y la ciudadanía; puesto que estos datos son desapercibidos por la entidad al no contar con ningún tipo de herramienta que les permita conocer el grado de satisfacción de los usuarios y el desconocimiento de esta información impide

Plan de mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona	
VERSIÓN: 01	2021

establecer acciones de mejora continua en atención al usuario, lo que hace evidente la necesidad de implementación de acciones.

En la actualidad la municipalidad no cuenta con tecnologías que le permitan ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía, tienen portales digitales implementados, pero estos no funcionan de una manera apropiada por lo que su utilización no es la apropiada para los usuarios, haciendo necesario que estos deban acercarse a las instalaciones, y en las instalaciones los usuarios no cuentan con un espacio apropiado, no tienen sitios suficientes para esperar, existe escasa información visual que les oriente en sus trámite, todo esto ocasiona que la estancia en las instalaciones no sea la apropiada y causa malestar.

La administración esta consiente de las falencias identificadas y cuenta con la predisposición de implementar herramientas de mejora continua, que les permitan generar un cultura de calidad de servicios, buscando que la administración obtenga un intervención sobre los temas de calidad de la atención, y se pueda llevar un control adecuado el cual permita medir la satisfacción de la ciudadanía y que esta sea la que direcciones la toma de decisiones, ofreciendo de esta manera un servicio público de calidad, con personal capacitado para enfrentar las diferentes situaciones y necesidades de la ciudadanía, ofreciendo un trato personalizado considerando la situación de cada usuarios.

Plan de mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona	
VERSIÓN: 01	2021

#### **D. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS**

- **OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un plan de mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona.

- **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Proponer acciones a nivel de estrategia organizacional interna que sirva como guía en el desarrollo de procesos de mejora en la atención a los usuarios.
2. Estandarizar los procesos de atención a los usuarios para conseguir un mejor tiempo de respuesta en los diferentes trámites.
3. Medir periódicamente la satisfacción de los usuarios de los servicios de del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona.

Plan de mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona	
VERSIÓN: 01	2021

## E. ESTABLECIMIENTO DE MEJORAS

ÁREA DE MEJORA	N° 1: ORGANIZACIÓN INTERNA	N° 2: ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS	3: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN
<b>OBJETIVO</b>	Proponer acciones a nivel de estrategia organizacional interna que sirva como guía en el desarrollo de procesos de mejora en la atención a los usuarios.	Estandarizar los procesos de atención a los usuarios para conseguir un mejor tiempo de respuesta en los diferentes trámites.	Medir periódicamente la satisfacción de los usuarios de los servicios de del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona.
<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Incorporar la mejora de la calidad de atención a los usuarios en el Plan Estratégico Institucional en los objetivos estratégicos de la institución.</li> <li>Designar a un funcionario o equipo de trabajo como responsable de la mejora de la atención a los usuarios que entre sus funciones contemple el seguimiento, monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Implementar un protocolo estandarizado de atención a la ciudadanía.</li> <li>Con base al protocolo estandarizado de atención elaborar un manual de atención a los usuarios para mejorar la sucesión cronológica y secuencial de la atención, que permita realizar</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Proporcionar a los usuarios herramientas mediante las cuales puedan expresar sus opiniones, quejas o reclamos sobre la atención recibida, como los son: buzón de sugerencias, número telefónico para atención quejas y la aplicación semestral de encuestas de satisfacción a los usuarios internos y externos.</li> <li>El (los) responsables designado(s) para las actividades de mejora de la atención a los usuarios, se encargará de registra las opiniones</li> </ol>

Plan de mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona	
VERSIÓN: 01	2021

	3. Capacitar a los funcionarios de la municipalidad en temas que les brinden conocimientos y herramientas de atención al cliente.	funciones dirigidas y enfocadas a la satisfacción de los usuarios	receptadas, organizarlas por departamentos, socializar con los responsables e identificar las causas para eliminar el problema mediante acciones internas.  3. Tabulación de los resultados de las encuestas y revisión del registro de quejas y reclamos.
<b>BENEFICIOS ESPERADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear bases administrativas que permitan incrementar la calidad en la prestación de servicios a los usuarios.</li> <li>- Implementar una cultura de servicio de calidad en los funcionarios, proyectando una imagen institucional de seguridad y confiabilidad a la ciudadanía.</li> <li>- Personal capacitado en atención al usuario, potenciando la capacidad de respuesta y la empatía, con habilidades para enfrentar diversas situaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindar un procedimiento estandarizado a los funcionarios con el fin de que la atención a los usuarios estese enmarcada en un trato digno y respetuoso, lo que a su vez permitirá agilizar los tiempos de respuesta para los diferentes trámites, con esto se promueve la elaboración un manual de atención a los usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de herramientas de medición de la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, que impliquen un gasto mínimo en consideración de la situación económica de la institución, pero las cuales permitirán llevar una mejora continua de la calidad del servicio y será un indicador para detectar las falencias que se deben atacar, así como el personal que mayormente ocasiona la insatisfacción.</li> </ul>

Plan de mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona	
VERSIÓN: 01	2021

## **F. DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA**

### **ÁREA DE MEJORA N° 1: ORGANIZACIÓN INTERNA**

#### **1. Incorporar la mejora de la calidad de atención a los usuarios en el Plan Estratégico Institucional en los objetivos estratégicos de la institución.**

Para lograr un mejoramiento en la calidad del servicio brindado a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, se requiere como primera acción incorporarla cultura de atención de calidad en los documentos de planificación de la entidad como lo son los objetivos estratégicos institucionales, considerándolos como eje de acción, una vez logrado esto es necesario en conjunto con las autoridades de la entidad establecer actividades que involucren el enfoque de atención a los usuarios en la planificación de la institución.

#### **2. Designar a un funcionario o equipo de trabajo como responsable de la mejora de la atención a los usuarios que entre sus funciones contemple el seguimiento, monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios.**

Dentro de toda entidad es necesario que exista al menos un funcionario que esté encargado de garantizar los procesos internos que están destinados a brindar una atención de calidad a la ciudadanía, una vez que la entidad cuente con actividades establecidas e identificadas destinadas a mejorar la calidad del servicio, es necesario que exista un control de su cumplimiento y seguimiento, mediante el cual la institución pueda evaluar la eficacia de las decisiones seleccionadas, y mediante esto poder tomar acciones correctivas o complementarias a las ya destinadas, fortaleciendo la planificación interna.

Plan de mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona	
VERSIÓN: 01	2021

**3. Capacitar a los funcionarios de la municipalidad en temas que les brinden conocimientos y herramientas de atención al cliente.**

Dentro de las acciones de mejoramiento es necesario preparar y capacitar a los funcionarios en temas de atención a los usuarios, como una preparación constructiva que les permita desarrollar conceptos nuevos sobre una atención de calidad, y conocer herramientas que les permita el crecimiento personal y les genere un aprendizaje efectivo, para lo cual se debe considerar que:

- La capacitación en atención al usuario debe incluir al personal de los diferentes departamentos y áreas de la municipalidad.
- La capacitación debe ser orientada al servicio público y considerar la interculturalidad de la localidad.
- Se deberá estimular al personal para que participen de manera activa en las capacitaciones.
- El personal capacitado debe generar un compromiso con la entidad de aplicar las herramientas y técnicas que aprenda en el proceso.
- Considerando que el recurso económico ha sido un limitante para generar un programa de capacitación al personal, se deberá generar convenios con instituciones o centros educativos locales que manejen este tipo de capacitaciones, promoviendo la colaboración interinstitucional.
- Socializar la capacitación como indispensable y de carácter prioritario, llevando un control de participación efectiva del personal.
- Contemplar como una capacitación de carácter periódico, y no única, considerando que a los nuevos elementos que se incorporen a la institución deberá también recibir la capacitación.

Plan de mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona	
VERSIÓN: 01	2021

## **ÁREA DE MEJORA N° 2: ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS**

### **1. Implementar un protocolo estandarizado de atención a la ciudadanía.**

La elaboración de un protocolo estandarizado de atención a los usuarios es una actividad que permitirá brindar las primeras herramientas a los funcionarios sobre una atención de calidad, buscando mitigar los errores más comunes al momento de tratar a un usuario; con estas acciones crear una auto capacitación amigable a los funcionarios, y trasmitiendo a los ciudadanos y funcionarios que la institución se preocupa por su bienestar, impulsando una cultura de servicio ideal y demostrando liderazgo en la administración. Dentro del protocolo se debe considerar las siguientes recomendaciones a los funcionarios considerando las cinco dimensiones de la calidad del servicio:

### **ASPECTOS TANGIBLES**

Aspectos físicos que el cliente percibe: apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación.

- ✓ Llevar siempre una presentación personal adecuado priorizando la limpieza personal como lo es la vestimenta, cabello, manos y rostro.
- ✓ Mantenga una posición erguida, evitando apoyarse contra la pared de entrada, columnas o pasillos o en los escritorios.
- ✓ No comer en el espacio de trabajo o tener alimentos en el mismo.
- ✓ Mantener un espacio de trabajo ordenado, limpio que refleje organización y profesionalismo.
- ✓ Asegurarse al inicio de la jornada de contar con todos los implementos necesarios para prestar los servicios, de no contar con esto comunicar de manera oportuna al responsable de proveerlos o tomar alguna acción de apoyo.
- ✓ Evitar el uso de distracciones, especialmente del tipo tecnológico como lo son teléfonos celulares y audífonos.
- ✓ Contar con material de información apropiado, por ejemplo, tener impresiones con los requisitos necesarios para los distintos trámites, evitando decirlos de manera verbal y que puedan ser olvidados o confundidos por los usuarios; además se puede incluir carteleras informativas que tongan dicha información.

## SEGURIDAD

Aspectos del trabajador que presenta al momento de prestar el servicio y que son percibidos por el cliente como el profesionalismo, conocimientos, habilidades y cordialidad.

- ✓ Procurar un contacto visual con el usuario y reflejar un postura firme, pero a la vez relajada, transmitiendo seguridad y capacidad en las actividades que desempeña.
- ✓ Durante la prestación de la atención permitir que el usuarios se exprese, sin interrumpir y prestando atención e interés en conocer las necesidades, inquietudes o dudas del ciudadano.
- ✓ Si esta a mi alcance y conozco de temas de los cuales el usuario expresa dudas, aunque no sea mi competencia, prestar la orienta necesaria al usuario para que pueda solventar sus dudas y realizar los trámites o gestiones que impliquen a la institución.
- ✓ Evitar realizar consultas en voz alta a otro funcionario o a los compañeros de módulo, de ser necesario realizar la consulta vía telefónica o correo electrónico, obviando tener que retirarse su lugar durante la atención al usuario, debe mostrarse siempre enfocado en el usuario.
- ✓ Contestar a las preguntas de los usuarios con respuestas puntuales, evitando se cortante o responder con preguntas.
- ✓ Comuníquese en un lenguaje conciso y claro y evite el lenguaje técnico.

### **CONFIABILIDAD**

Se expresa en la capacidad de brindar servicios de manera precisa, oportuna y confiable.

- ✓ Transmitir al usuario la seriedad que amerita su trámite, requerimiento o reclamo, enfocándose únicamente en sus necesidades evitando distracciones externas.
- ✓ Estar pendiente en todo momento de que los usuarios asimilen la información brindada, de ser oportuno volver a transmitir la información, logrando que el usuario tenga claro la información proporcionada.
- ✓ Demuestra desde el inicio de la atención seguridad en las actividades a desarrollar, para evitar que se creen dudas en los usuarios, si se desconoce o es nuevo en el puesto tomar la situación con tranquilidad, si no es viable la atención no dudar en direccionar al cliente a un funcionario que lo pueda atender de manera oportuna.

### **CAPACIDAD DE RESPUESTA**

Se puede observar en la disposición en la atención de los funcionario en cumplir con los tiempos de los turnos, respeto del orden y la prontitud de los servicios.

- ✓ Procurar y mantener un orden la atención de los usuarios sea por turno o orden de llegada, si existe el caso de atender un caso en particular o que allá queda pendiente darse el tiempo para explicar a los usuarios en espera.
- ✓ Si no hay una solución inmediata, consulte o busque ayuda, pero siempre asuma que se deben satisfacer todas las necesidades.
- ✓ Si el trámite de un usuario necesita espera una respuesta o procesamiento de información, pedirle de manera atenta espera el resultado en la zona de espera para poder continuar con otro usuario para evitar una aglomeración.
- ✓ Transmitir constantemente al usuario la sensación de que se ha hecho todo lo que está en nuestras manos para cumplir con lo solicitado, agotando todas las opciones.

## **EMPATÍA**

Se expresa no tan solo con la cortesía y educación, sino con la capacidad de poder proveer una atención personalizada a las necesidades de cada usuario, una atención a detalle, representa el cuidado, consideración y la mejor preparación para con los clientes.

- ✓ Mantener ante toda situación un trato respetuoso y amable con los usuarios internos y externos.
- ✓ Considere en todo momento la amabilidad, la precaución y, lo más importante, la educación.
- ✓ Ponerse en el lugar de los usuarios para generar empatía y comprender las necesidades de ciudadano, demostrando interés en su caso y que no me ocasiona molestia alguna.
- ✓ Si es necesario, se debe pedir disculpas, por los inconvenientes que se puedan presentar, aceptar errores no quita autoridad, pero puede brindar confianza al usuario y responsabilidad en el trabajo; incluso si no es nuestra culpa, por lo tanto, en lugar de disculparse personalmente hacerlo a nombre de la institución, no es necesario responsabilizar a terceros.
- ✓ Nunca dar por hecho que el usuario debe conocer el procedimiento o requisitos, brindar toda la información necesaria y unánime en toda ocasión.
- ✓ Hacer sentir al usuario que es escuchado, creando situaciones de confianza y transmitiendo que su trámite, requerimiento o reclamo es importante y urgente.

Plan de mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona	
VERSIÓN: 01	2021

Mediante la aplicación de las recomendación basadas en las dimensiones de la calidad del servicio propuestas en el modelo Servqual, el funcionario contará con actividades claves que le permitirán a los usuarios percibir que recibe una atención de calidad, además que la implementación de estas prácticas permitirán crear una disciplina en las actividades de los funcionarios que conjuntamente a la simpatía, amabilidad, capacitación y formación de cada uno, permitirá un mayor rendimiento y fortalecimiento de la imagen institucional.

Durante el proceso de atención es primordial emplear una comunicación adecuada, utilizando un vocabulario adecuado, entendible y cortés, demostrando educación y amabilidad, esto es el primer paso para brindar una buena atención y la manera en que nos expresemos se convierte en la primera impresión del usuario; para ello se expone a continuación palabras o frases adecuada e inadecuadas para una atención de calidad.

### **ÁREA DE MEJORA N° 3: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN**

Tomando en consideración el artículo 22 de la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos el cual establece que “las entidades públicas deberán implementar mecanismos para que los usuarios califiquen la atención recibida por parte de los servidores públicos”, se desprenden las siguientes actividades:

- 1. Proporcionar a los usuarios herramientas mediante las cuales puedan expresar sus opiniones, quejas o reclamos sobre la atención recibida, como los son:**

Plan de mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona	
VERSIÓN: 01	2021

- Buzón de sugerencias

La finalidad de la implementación de este buzón, que se encontrará en una zona visible y accesible en cada departamento y uno general en la salida de la municipalidad, será el recibir las opiniones que puedan expresar los usuarios.

Este proceso debe ser de carácter anónimo, al comienzo de la implementación de esta herramienta será necesaria que los funcionarios orienten a los usuarios para su conocimiento y utilización.

- Número telefónico para atención quejas.

Esta herramienta será utilizada como complemento del buzón de sugerencias, al responsable que se encargará de tomar las llamadas deberá priorizar recabar la información sobre la fecha en fue atendido el usuario, el departamento y funcionario que le brindó la atención y el motivo que produjo la inconformidad.

- Aplicación semestral de encuestas de satisfacción a los usuarios internos y externos.

Para esta herramienta de medición de satisfacción se empleará la encuesta y procedimientos propuestos por la Guía de Metodología para la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios público propuesta por el Ministerio del Trabajo desde noviembre de 2018.

Plan de mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona	
VERSIÓN: 01	2021

**2. El (los) responsables designado(s) para las actividades de mejora de la atención a los usuarios, se encargará de registra las opiniones receptadas, organizarlas por departamentos, socializar con los responsables e identificar las causas para eliminar el problema mediante acciones internas.**

En este procedimiento el o los encargados deberán tener presente la diferencia entre queja y reclamo; las quejas recibidas representan un descontento puntual que un usuario pudo haber experimentado por una situación específica y que desea expresar y un reclamo resulta algo de mayor índole puesto que representa un requerimiento de solución a un evento que le ocasionó perjuicio. Bajo lo expuesto el tratamiento que se debe dar debe ser diferenciado; ante una queja que sea no repetitiva, es recomendable una corrección inmediata y directa, por otro lado, un reclamo debe ser tomado con mayor relevancia y estudiar la causa e implementar acciones correctivas.

**3. Tabulación de los resultados de las encuestas y en conjunto con el registro de quejas y reclamos, para realizar una comparación con los resultados de los semestres anteriores para verificar las mejoras.**

Semestralmente con la información conjunta de todas las herramientas de medición se debe realizar una evaluación y control de los procesos, a través de los cuales se logre determinar las necesidades de los usuarios y mediante ello retroalimentar las relaciones funcionario-usuarios en búsqueda de su perfeccionamiento. Este proceso permitirá evaluar la eficacia de la aplicación de las acciones de mejoras propuestas, tomar medidas correctivas e implementación de nuevas acciones.

El resultado óptimo de estas acciones es conseguir una disminución periódica de la insatisfacción de los usuarios y promover prácticas orientadas al servicio de la ciudadanía que permitan mejorar la gestión pública.

Plan de mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona	
VERSIÓN: 01	2021

## G. PRIORIZACIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORAS

N°	ACCIÓN DE MEJORA	DIFICULTAD	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Incorporar la mejora de la calidad de atención a los usuarios en el Plan Estratégico Institucional en los objetivos estratégicos de la institución.	ALTA	ALTO	ALTA
2	Designar a un funcionario o equipo de trabajo como responsable de la mejora de la atención a los usuarios que entre sus funciones contemple el seguimiento, monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios	MEDIA	ALTO	ALTA
3	Capacitar a los funcionarios de la municipalidad en temas que les brinden conocimientos y herramientas de atención al cliente.	MEDIA	ALTO	ALTA
4	Implementar un protocolo estandarizado de atención a la ciudadanía.	BAJA	MEDIO	ALTA
5	Elaborar un manual de atención a los usuarios	ALTA	ALTO	ALTA
6	Implementar herramientas de medición de la satisfacción de los usuarios (Buzón de sugerencias, número telefónico para atención quejas, encuestas)	MEDIA	ALTO	ALTA
7	Análisis de resultados de las herramientas de medición de satisfacción.	BAJA	ALTO	ALTA

Plan de mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona	
VERSIÓN: 01	2021

**Anexo 1.** Modelo de encuestas de satisfacción del servicio propuesto por la Subsecretaría de Evaluación y Control del Servicio Público.

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

*Estimado usuario, su opinión es importante para nosotros.  
Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas para  
mejorar el servicio que le proporcionamos.*

#### 1. INFORMACIÓN GENERAL

**PUNTO DE ATENCIÓN:** -----

**FECHA:** ----- **DISCAPACIDAD:** SÍ  NO

**EDAD:** ----- **GÉNERO:** Masculino  Femenino

#### 2. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

¿Cuál de los siguientes servicios fue el que Ud. utilizó?

Servicio A  Servicio B  Servicio C  Servicio D

#### 3. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMPORTANCIA

En una escala del 0 al 10, donde 0 es lo más bajo y 10 lo más alto, por favor califique las siguientes características del servicio:



0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----



Tabla 1. Medición de la satisfacción e importancia del servicio

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	Satisfacción											Importancia										
	¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud?											¿Qué tan importante es para Ud?										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Disponibilidad y respuesta brindada en el punto de información de la institución.																						
2. Facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas en las instalaciones de la institución.																						
3. Utilización de equipos informáticos, formularios e insumos para brindar el servicio,																						
4. Requisitos que solicita la institución para obtener el servicio.																						
5. Tiempo que le lleva para obtener el servicio.																						
6. Cortesía, capacidad profesional y calidez en la atención de los servidores públicos.																						
7. Facilidad para obtener información y/o acceder al servicio de manera telefónica y/o virtual.																						

Fuente: (Subsecretaría de Evaluación y Control del Servicio Público, MDT, 2020)