



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ECUATORIANO
DE PRODUCTIVIDAD**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ELABORACION DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA EL CONTROL
Y MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2024**

**Trabajo de Titulación previo la obtención del título de Tecnólogo en
Administración de Empresas**

AUTOR: JONATHAN DAVID LOZANO CAMPOVERDE

TUTOR: Msc. Ramiro Toro

Quito, 2024

**CONTROL Y MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL MUNICIPIO DEL
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2024**

CESIÓN DE DERECHOS

Quito, 20 de Julio del 2024

Yo Jonathan David Lozano Campoverde alumno de la Carrera de Administración, reconozco que el presente proyecto es de mi autoría, pero los derechos de propiedad intelectual pertenecen al Instituto Superior Tecnológico Ecuatoriano de la Productividad.

Tema: ELABORACION DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA EL CONTROL Y MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2024

Jonathan David Lozano Campoverde

C.I. 1723087639

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Jonathan David Lozano Campoverde, declaro bajo juramento que la investigación es absolutamente original, autentica, es de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad

Jonathan David Lozano Campoverde

C.C: 1723087639

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Jonathan David Lozano Campoverde portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 1723087639 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado **ELABORACION DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA EL CONTROL Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS DE ATENCION AL USUARIO EN EL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO** con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Ecuatoriano de Productividad

Jonathan David Lozano Campoverde

C.C:1723087639

Quito, 4 de julio de 2024

**CONTROL Y MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL MUNICIPIO DEL
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2024**

DEDICATORIA

Dedico mi tesis principalmente a Jehová Dios, por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta.

A mis padres, por todo su amor y por motivarme a seguir hacia adelante y cada día ser un mejor hijo, padre, esposo y en fin mejor persona,

También a mis hermanos, por brindarme su apoyo moral en el desarrollo de este proyecto

A mi esposa Mariuxi Secaira, mis hijos Camila y Gabriel: cada día que paso a su lado es un regalo que atesoro en el corazón. Sus rizas, curiosidad e infinita capacidad de amar han sido la inspiración detrás de cada esfuerzo en mi vida, Este proyecto es un pequeño testimonio de todo lo que hago, lo hago por ustedes. Gracias por llenar mi vida de amor y dulzura.

AGRADECIMIENTO

Mi más profundo agradecimiento al Msc. Ramiro Toro por su dedicación paciencia orientación apoyo constante en la elaboración de este proyecto sus perspicaces comentarios y su incansable búsqueda de la excelencia han sido un faro de luz en el desarrollo de este proceso. Ha sido un gran honor aprender bajo su tutela.

Un agradecimiento especial a mi esposa Lic. Mariuxi Alexandra Secaira Espín por su fe inquebrantable en mi potencial y por estar siempre presente con una palabra de ánimo en los momentos más desafiantes.

Por último, pero no por ello menos importante, agradezco a mi lugar de trabajo por su flexibilidad y paciencia. Al permitirme desempeñar mis responsabilidades laborales ya académicas sin los cuales este trabajo no hubiera alcanzado su plenitud.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CESIÓN DE DERECHOS	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
LISTA DE TABLAS.....	ix
LISTA DE FIGURAS.....	x
LISTA DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I.....	1
1.01 CONTEXTO	1
1.01.01 MACRO.....	1
1.01.02 MESO	1
1.01.03 MICRO	2
1.02 JUSTIFICACIÓN	3
1.03 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL.....	4
CAPÍTULO II.....	5
2.01 MAPEO DE INVOLUCRADOS	5
2.02 MAPEO DE INVOLUCRADOS	5
2.02.01 ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INVOLUCRADOS	5
CAPÍTULO III	7
3.01 PROBLEMAS Y OBJETIVOS	7
2.01 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
2.02 ÁRBOL DE PROBLEMAS	9
2.03 ÁRBOL DE OBJETIVOS	10
CAPÍTULO IV.....	11
4.01 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	11
4.02 MATRIZ DE MARCO LOGICO.....	11

CAPÍTULO V	13
5.01 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA	13
5.02 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA.....	13
5.03 VALORES.....	14
5.04 POLÍTICAS.....	14
5.05 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	15
5.06 ASPECTO LEGAL	16
5.07 MARCO TEÓRICO	18
5.07.01 ENFOQUE DE PROCESOS	18
5.07.02 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	18
5.07.03 SERVICIO.....	19
5.07.04 INDICADORES	19
5.07.05 CONTROL	19
5.07.06 ATENCIÓN AL USUARIO.....	20
5.07.07 MANUAL DE PROCESOS	20
5.07.08 PROCEDIMIENTO.....	20
5.07.09 MEJORA	20
5.08 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	21
5.08.01 ENCUESTA	22
5.08.02 DESARROLLO DE LA ENCUESTA	23
5.09 MATRIZ FODA	33
5.12 INDICADORES Y SEGUIMIENTO	38
CAPÍTULO VI.....	39
6.01 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	39
6.01.01 RECURSOS.....	39
6.01.02 PRESUPUESTO.....	39
6.02 CRONOGRAMA	39
CAPÍTULO VII	41
7.01 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	41
7.01.01 CONCLUSIONES.....	41
7.01.02 RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43

ANEXOS.....	45
PLAGIARISM CHECKER X ORIGINALITYREPORT	48

LISTA DE TABLAS

TABLA 1 - MATRIZ T.....	4
TABLA 2 - MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	6
TABLA 3 - MATRIZ DE MARCO LÓGICO	12
TABLA 4 - FICHA DE CARACTERIZACIÓN	18
TABLA 5. ENFOQUE DE PROCESOS EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO	24
TABLA 6. GENERACIÓN DE DATOS ESTADÍSTICOS.	24
TABLA 7. ANÁLISIS DE DATOS Y TOMA DE DECISIONES.....	25
TABLA 8. PROBLEMAS EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO.	26
TABLA 9. INTERACCIÓN CON EL CLIENTE.....	28
TABLA 10. PARTICIPACIÓN EN ACCIONES DE CONTROL Y MEJORA.	28
TABLA 11. ANÁLISIS CAUSA- EFECTO DE HALLAZGOS EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.	29
TABLA 12. PARTICIPACIÓN EN CAPACITACIONES.....	30
TABLA 13. CONOCIMIENTO DE FUNCIONES DEL PERSONAL.....	32
TABLA 14. PARTICIPACIÓN EN GRUPOS DE TRABAJO.	33
TABLA 15. MATRIZ FODA.....	34
TABLA 16. ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO	36
TABLA 17. ESTRATEGIAS DE REACCIÓN	36
TABLA 18. ESTRATEGIAS DE ADAPTACIÓN.....	37
TABLA 19. ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA.....	37
TABLA 20. ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA.....	38
TABLA 21. RECURSOS	39
TABLA 22. PRESUPUESTO	39
TABLA 23. CRONOGRAMA DE LAS ESTRATEGIAS	40

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - MAPEO DE INVOLUCRADOS	5
FIGURA 2 - ÁRBOL DE PROBLEMAS	9
FIGURA 3 - ÁRBOL DE OBJETIVOS.....	10
FIGURA 4 - DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS.....	11
FIGURA 5 - ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA	13
FIGURA 6 - ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	15
FIGURA 7 - ASPECTO LEGAL	16
FIGURA 8. ENFOQUE DE PROCESOS	24
FIGURA 9. DATOS ESTADÍSTICOS.....	25
FIGURA 10. ANÁLISIS DE DATOS Y TOMA DE DECISIONES.....	26
FIGURA 11. PROBLEMAS EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.....	27
FIGURA 12. INTERACCIÓN CON EL CLIENTE.....	28
FIGURA 13. INTERVENCIÓN EN ACCIONES DE CONTROL Y MEJORA.....	29
FIGURA 14. ANÁLISIS CAUSA-EFECTO EN LOS HALLAZGOS.....	30
FIGURA 15. CAPACITACIONES.....	31
FIGURA 16. CONOCIMIENTO DE FUNCIONES.....	32
FIGURA 17. GRUPOS DE TRABAJO.....	33
FIGURA 18. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA.....	34
FIGURA 19. FICHA DE CARACTERIZACIÓN.....	35

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1 - USUARIOS ATENDIDOS EN EL BALCÓN DE SERVICIOS, DE ENERO 2024	45
ANEXO 2 - USUARIOS ATENDIDOS EN EL BALCÓN DE SERVICIO, FEBRERO 2024	45
ANEXO 3 - USUARIOS ATENDIDOS EN EL BALCÓN DE SERVICIOS, MARZO 2024	46
ANEXO 4 - USUARIOS ATENDIDOS EN EL BALCÓN DE SERVICIOS, ABRIL 2024	46
ANEXO 5 - USUARIOS ATENDIDOS EN EL BALCÓN DE SERVICIOS, MAYO 2024	47
ANEXO 6 - USUARIOS ATENDIDOS EN EL BALCÓN DE SERVICIOS, JUNIO 2024	47

RESUMEN EJECUTIVO

El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, es una entidad pública cuya finalidad es facilitar las respuestas a los requerimientos de la comunidad en el ámbito de la ejecución, planificación y distribución de servicios; en el caso presente, se plantea la gestión y mejora del proceso de atención al usuario del Municipio. Es conocido que la organización dispone estratégicamente del funcionamiento de 10 Administraciones Zonales a disposición de la comunidad y en cumplimiento de los objetivos relacionados a la comunicación con el cliente. Mediante una investigación descriptiva, transversal y de enfoque cualitativo, se determinó el estado de la gestión del Balcón de Servicios y en base, a la identificación de los puntos sensibles ha sido factible la estructuración de estrategias que respondan al control y mejora del proceso de interés. El resultado obtenido es un documento orientado a un enfoque de procesos y que requiere del desarrollo de un plan piloto para conocer su potencial efecto sobre los sectores participantes.

Palabras clave:

- Control y mejora.
- Atención al usuario.
- Comunicación con clientes
- Enfoque de procesos.

ABSTRACT

The Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, is a public entity whose purpose is to facilitate responses to the requirements of the community in the field of execution, planning and distribution of services; in the present case, the management and improvement of the Municipality's user service process is proposed. It is known that the organization strategically has the operation of 10 Zonal Administrations at the disposal of the community and in compliance with the objectives related to communication with the client. Through descriptive, cross-sectional research with a qualitative approach, the state of the management of the Service Balcony was determined and based on the identification of the sensitive points, it has been feasible to structure strategies that respond to the control and improvement of the process of interest. The result obtained is a document oriented to a process approach and that requires the development of a pilot plan to know its potential effect on the participating sectors.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

1.01 CONTEXTO

1.01.01 MACRO

El ámbito del servicio público es nativo de Francia como una actividad inherente a la administración, lo cual, se expresó históricamente en el Derecho Administrativo. Con el paso del tiempo, el término perdió importancia y quedó vinculado a un régimen jurídico. En la gestión de las entidades públicas es común la existencia de inconvenientes en los procesos que interactúan directamente con el usuario. La percepción del cliente es una variable de continuo cambio y que depende de múltiples factores como es el caso de la orientación política, los diversos enfoques de administración, la disponibilidad de los recursos, entre otros. En el caso de la administración pública, se tiene claro el contacto directo que se mantiene con la comunidad y el papel que desempeña la gestión gubernamental; es decir, se torna una imagen de la política que depende en gran medida de la existencia de recursos en la entidad pública (CEPAL, 2024).

1.01.02 MESO

En el Ecuador es conocida la existencia de tribus en el período de la invasión inca, seguida de la conquista de España y la fundación de las ciudades que conforman el país en la actualidad. A partir de entonces inició la época político-administrativa que duró hasta la independencia cuando apareció la nación de Simón Bolívar misma que posteriormente se dividiría para formar la República del Ecuador.

1.01.03 MICRO

El Municipio de Quito constituye la entidad de gobierno que facilita los intereses de la comunidad en el ámbito de: planificar, ejecutar, generar y utilizar los servicios, que son parte de sus necesidades y expectativas. Se debe recordar que la misión de la organización es la coordinación conjunta con la comunidad y la gestión de la política pública municipal que articula y ejecuta los planes, proyectos y servicios que contribuyen al desarrollo bajo los principios de transparencia, manejo de datos, entre otros.

El crecimiento de la ciudad ha provocado la implementación de 11 Administraciones Zonales que orientan sus actividades a responder las necesidades ciudadanas dentro de su jurisdicción. Con la finalidad de un trabajo en conjunto con la comunidad, en el año 2010, fue creada la Dirección Metropolitana de Servicios en tareas de atención de los ciudadanos en los Balcones de Servicios de las Administraciones a través de trámites como: LUAE, patente, catastro municipal, certificados, transferencia de dominio, espacio público, exoneraciones, impuesto predial, entre otros.

En la actualidad, ha sido evidente que las últimas administraciones no han dado cumplimiento a los objetivos de la entidad pública. Entre los inconvenientes relevantes en el proceso de atención al público es la jubilación, desvinculación, renuncia de funcionarios que no son políticamente afines a la ideología de la administración electa. Lo indicado, motiva la necesidad del talento humano y de la infraestructura propia de las Administraciones Zonales. Por otra parte, la Dirección de Servicios Ciudadanos no dispone del Plan de Carrera, lo cual, se identifica como un factor de incentivo al personal y a la consecuente mejora en el servicio de información mediante los canales de atención. Así mismo, el proceso de digitalización de los trámites ha impulsado a un creciente desinterés de la ciudadanía, pues,

la gente tiene la percepción que el Balcón de Servicios dispone de cambios administrativos continuos, lo cual, se suma al trato a recibir y el resultado obtenido.

En el 2024, ha sido evidente una creciente demanda de usuarios que buscan la atención debido al plan de notificación y recaudación de obligaciones pendientes. Por esta razón, el Balcón de Servicios, se ha visto invadido por la ciudadanía y su atención ha sido afectada por la falta de personal, inestabilidad y modificación en los sistemas informáticos, reducción de recursos, desmotivación y falta de oportunidades de crecimiento, restricciones en contratación de personal. Complementariamente, la deficiente comunicación que presentan los departamentos y organismos municipales, terminan de crear un ambiente negativo al momento de solucionar un conflicto; de esta manera, se disminuye la confianza y satisfacción del cliente interno y externo.

1.02 JUSTIFICACIÓN

La propuesta se vincula a un lineamiento de control y mejora del proceso vinculado a la atención del usuario, esto con la finalidad de que las ventanillas de atención a la ciudadanía, sean efectivas en su gestión, motiven un servicio amigable, cálido y de calidad hacia el usuario. Un aspecto válido a tener en cuenta es la presencia de aspectos puntuales entre los participantes a nivel de perfil del personal, competencia de los funcionarios, conocimiento de funciones, desempeño, capacitación, entre otros.

Es conocido que existe un compromiso para la Dirección de Servicios Municipales sobre el control y mejora de la imagen institucional, esto en base a la disposición de una infraestructura adecuada, el uso efectivo de los recursos, el conocimiento de las funciones del personal, la existencia de personal competente. Los aspectos indicados son significativos en el impacto de la percepción de la ciudadanía hacia el funcionario de ventanilla, lo cual, debidamente utilizado se convierten en pilares de la gestión de la atención a la comunidad.

Es decir, se pretende una relación fluida entre el usuario interno y externos y el consecuente cambio en la percepción de los ciudadanos sobre la tramitología municipal.

1.03 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL

La ausencia de controles aplicados sobre el proceso en investigación ocasiona que las actividades cotidianas que son parte de la interacción con el cliente interno y externo, se conviertan en fuentes de problemas que son parte de la percepción negativa usuario en el servicio que recibe como parte de la atención a sus requerimientos.

Tabla 1 - Matriz T

MATRIZ T					
Problemática agravada	Problemática central				Problemática resuelta
Insatisfacción de los clientes internos y externos al no cumplir con sus expectativas de atención	Carencia de un lineamiento de procesos en la atención al usuario				Satisfacción tanto de los clientes internos y externos al mejorar el tiempo de respuesta y solución de necesidades
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Capacitar a los colaboradores	2	4	4	1	Inasistencia a capacitación
Mejorar imagen Institucional	2	5	3	1	Reacios al cambio
Mejorar procesos administrativos	2	4	4	2	Reacios al cambio
Invertir en infraestructura	2	4	4	2	Presupuesto insuficiente
Incrementar presupuesto para personal	2	4	4	1	Presupuesto insuficiente

Fuente: Investigación propia

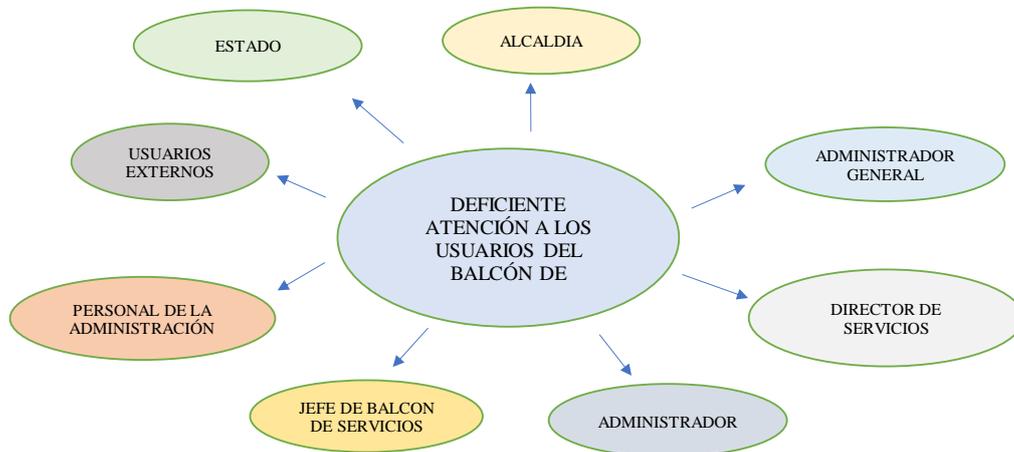
Elaborado por: Jonathan Lozano

CAPÍTULO II

2.01 MAPEO DE INVOLUCRADOS

El denominado mapeo de los involucrados constituye un medio visual que facilita la ubicación de los participantes que son parte del alcance de un proyecto en desarrollo. En este caso, se plantea el siguiente contenido como parte de los sectores que interactúan con el Balcón de Usuarios.

Figura 1 - Mapeo de Involucrados



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

2.02 MAPEO DE INVOLUCRADOS

2.02.01 ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INVOLUCRADOS

Los involucrados en este proceso de cambio son tanto el gobierno como las diferentes jerarquías que componen la alcaldía del Municipio Metropolitano sus departamentos, direcciones y sus administraciones Zonales quienes tienen la responsabilidad de socializar y ejecutar los servicios y necesidades de los ciudadanos.

En los últimos meses se he evidenciado un aumento importante en la notificaciones de obligaciones a los ciudadanos, por lo cual los puntos de atención se han abarrotado de usuarios en busca de información y respuesta a sus inquietudes, de igual forma los funcionarios al no evidenciar las oportunidades necesarias de crecimiento personal y profesional se han desvinculado de la institución desembocando en una mayor carga laboral de los funcionarios aun presentes y la inestabilidad al momento de brindar los servicios al público.

Tabla 2 - Matriz de análisis de involucrados

MATRIZ DE INVOLUCRADOS					
ACTORES INVOLUCRADOS	INTERESES SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS MANDATOS Y CAPACIDADES	INTERESES SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
ESTADO	Mejorar imagen gubernamental	Carencia de conocimiento de necesidades institucionales	Contar con los recursos economicos que garnticen la ejecucion proyectos. Ley Orgánica de Servicio Público, Art. 22,24,25 Ley Optimizacion y eficiencia de trámites administrativos, Art. 12	Mejorar imagen del gabinete presidencial	Incumplimiento de la Ley y de Nnormativas estatales
ALCALDIA	Mejorar imagen Institucional	Carencia de conocimiento de las necesidades de los usuarion internos y externos	Contar con los recursos economicos y administrativos que garanticen la ejecucion proyectos. Ley Orgánica de Servicio publico, Art. 22,24,25. Ley Optimizacion y Eficiencia de Trámites Administrativos art 12	Cumplir con su plan administrativo	Ideologia al tomar desiciones
ADMINISTRADOR GENERAL	Mejora continua en procesos administrativos	Carencia de recursos proporcionados por el gobierno	Normativas y disposiciones Ley organica de Servicio publico art. 22,24,25 Ley optimizacion y eficiencia de tramites administrativos art 12	Mejorar su cumplimiento de funciones administrativas	Presupuesto otorgado para el cambio
DIRECTOR DE SERVICIOS	Solucionar problemas en atencion al usuario	Falta de organizacion para elaboracion de un modelo de atencion	Planificacion de proyectos Ley organica de Servicio publico art. 22,24,25 Ley optimizacion y eficiencia de tramites administrativos art 12	Creacion de plan para atencion al usuario	Ideologia de plan direccion
ADMINISTRADOR ZONAL	Disminuir la alta demanda de usuarios insatisfechos en las diferentes Administraciones zonales	Fala de organizacion y conocimiento del problema	Ejecucion de programas informativos con la comunidad sobre los tramites administrativos	Mejorar la imagen administrativa de la unidad a cargo	Conflicto de intereses monetarios
JEFE DE BALCON DE SERVICIOS	Disminuir la carga laboral en usuarios internos	Falta de liderazgo para proponer cambios necesarios	Planificacion de proyectos de atencion y satisfacion al usuario. Ley Orgánica de Servicio publico, Art. 22,24,25. Ley Optimizacion y Eficiencia de Trámites Administrativos, Art. 12	Cumplimiento con las necesidades de la ciudadanía	Conflicto jerarquico
USUARIOS INTERNOS	Incrementar el indice de satisfacci3n al realizar sus funciones	Desmotivaci3n por falta de organizaci3n y liderazgo	Capacitacion, gratificacion y reconocimiento por el servicio prestado	Disminuir carga laboral	Falta de motivacion economica y de crecimiento del servidor
USUARIOS EXTERNOS	Soluci3n eficaz de necesidades en los servicios percibidos	Desconocimiento de los procesos administrativos, canales y medios de atencion	Publicidad y conocimiento de servicios y procesos administrativos	Eficacia al ejecutar tramites y procesos sobre sus necesidades	Falta de empatía para acoplarse a los cambios

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

CAPÍTULO III

3.01 PROBLEMAS Y OBJETIVOS

Dentro del Municipio de Quito, se ha evidenciado una falta de estructura y comunicación entre los diferentes departamentos que la conforman, lo que he desembocado en un servicio deficiente para la ciudadanía. Por lo mismo, la ciudadanía se convierte en el punto sensible que no recibe una respuesta adecuada a sus requerimientos y necesidades dentro de los plazos estimados.

En el caso del tiempo medio de atención de los usuarios, el mismo, se ubica entre los 4 y 7 minutos. Sin embargo, el tiempo medio de espera, es superior a los 20 minutos en las entidades de mayor flujo, lo cual, es la principal fuente que motiva los reclamos de los usuarios en un número que alcanza los 207, durante el primer semestre

En el caso específico del Balcón de Servicios, se tiene presente a manera de datos históricos la gestión efectuada por la entidad durante presente semestre del 2024. En el tiempo mencionado, ha sido posible conocer la cantidad de usuarios atendidos, el tiempo medio de espera empleado en el servicio y el tiempo medio de atención. De manera global, es conocido que la Administración Manuela Sáenz, es el sitio de mayor flujo de trámites dentro del DMQ, así mismo, se identifica la presencia de las Administraciones de Quitumbe, Los Chillos y Bicentenario y Eugenio Espejo como los lugares mayormente visitados.

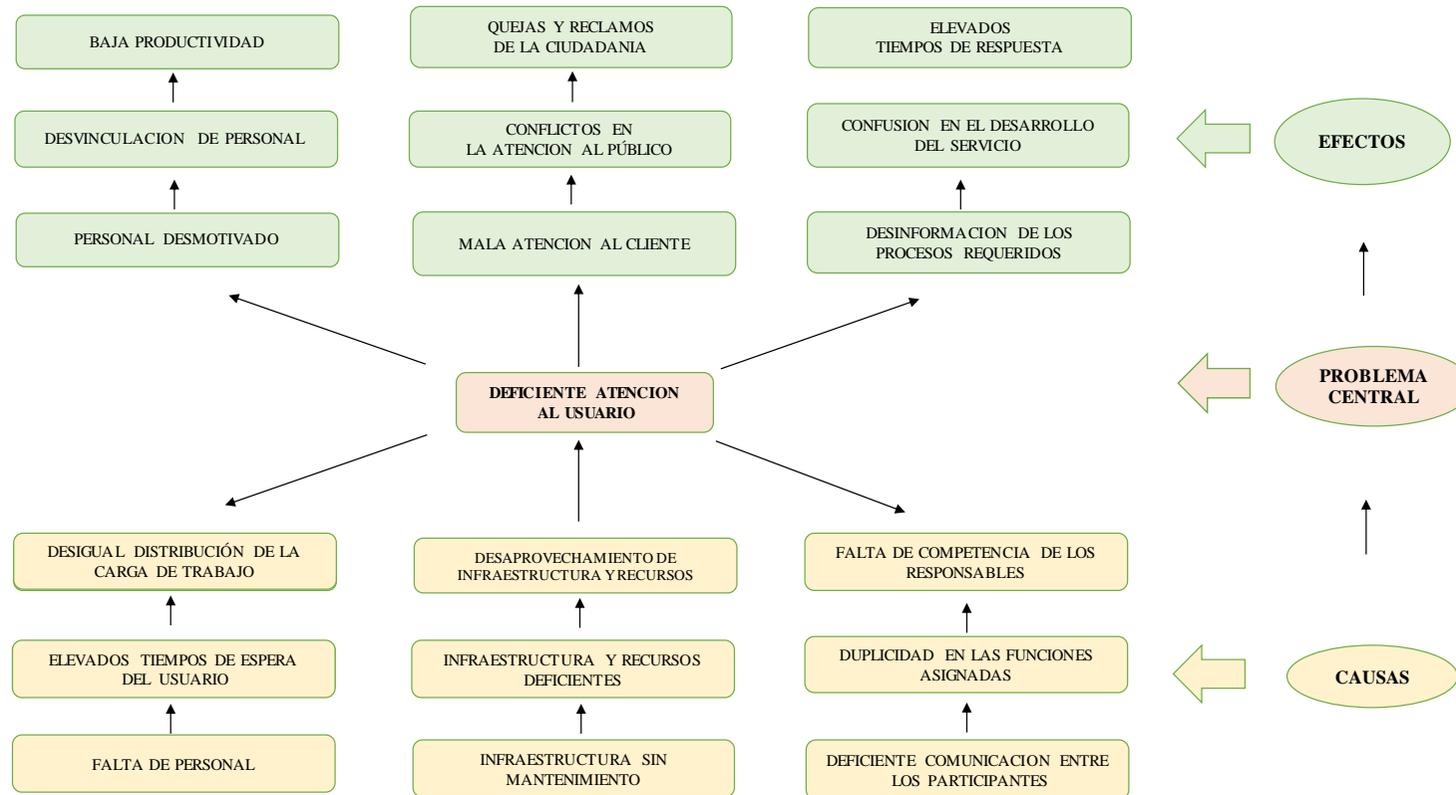
2.01 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

Para disponer de un lineamiento sobre el problema, se plantea el sentido de las siguientes inquietudes:

- ¿Cuál es el estado de la gestión del proceso de atención al usuario que interactúa con el Balcón de Servicios?
- ¿Cuáles son las estrategias aplicables al incremento de la productividad del Balcón de Servicios?
- ¿Cuáles son las acciones apropiadas para el control y mejora de la atención al usuario del Balcón de Servicios?

2.02 ÁRBOL DE PROBLEMAS

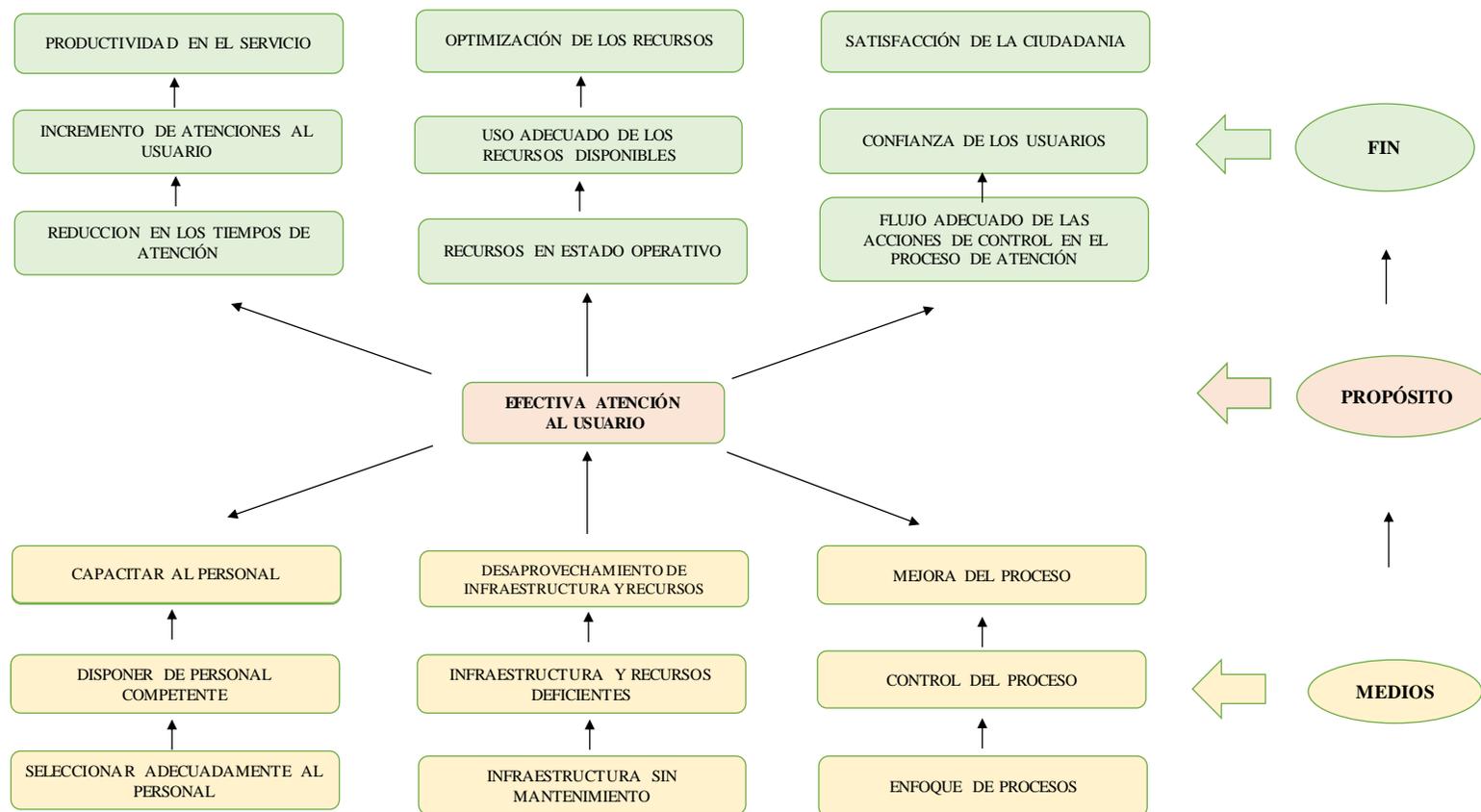
Figura 2 - Árbol de Problemas



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jonathan Lozano

2.03 ÁRBOL DE OBJETIVOS

Figura 3 - Árbol de Objetivos



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

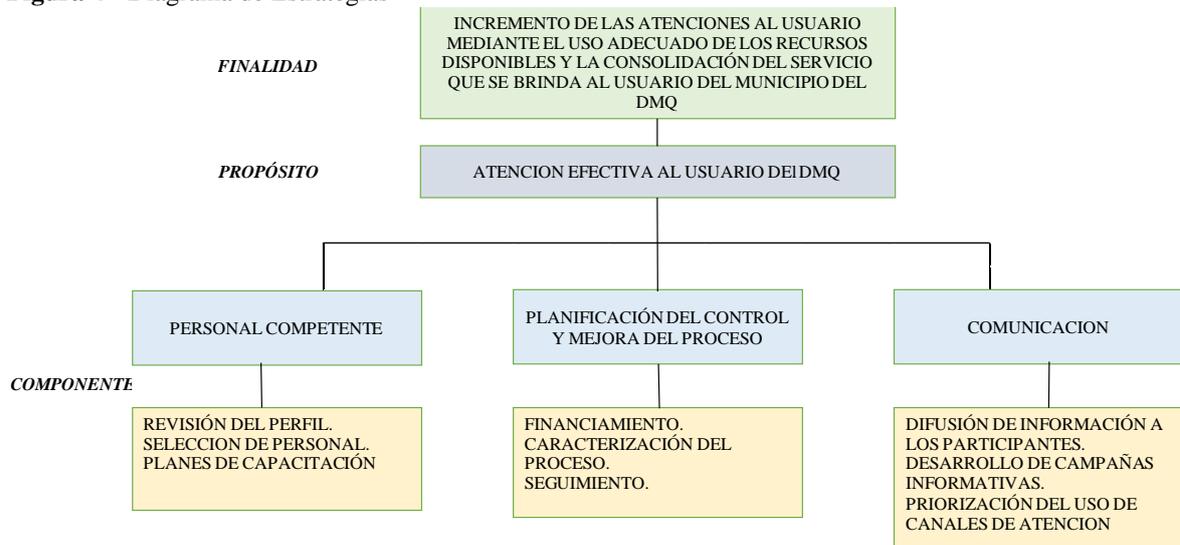
CONTROL Y MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2024

CAPÍTULO IV

ALTERNATIVAS

4.01 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS

Figura 4 - Diagrama de Estrategias



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

4.02 MATRIZ DE MARCO LOGICO

Con el fin de la identificar los niveles de intervención del ámbito en el cual, se ha desarrollado el proyecto es factible la estructuración de la denominada Matriz de Marco Lógico. La mencionada matriz se comporta básicamente de la descripción, indicador y el supuesto.

Tabla 3 - Matriz de Marco Lógico

FINALIDAD	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACION	SUPUESTOS
Incremento de la atención al usuario del municipio del dmq mediante el uso adecuado de los recursos disponibles	Incremento del 10 % de número de usuarios atendidos, durante el 2do. Semestre del 2024	Base de datos del Balcon de Servicios del DMQ	Carga de datos de cada uno de los usuarios atendidos
Proposito: consolidación del servicio que se brinda al usuario del dmq	Crecimiento de los valores recaudados en el 5 %, hasta dic. 2024	Ingresos contables del DMQ	Concientización de los sectores participantes
Componentes 1. Disponer de personal competitivo	Rotación del personal menor al 3 % en el inicio del 2025	Nómina del personal operativo y administrativo	Contratos regularizados en todo el personal
2. Estructurar la gestión de planificación del proceso de atención al usuario	Actualización del 90 % de los controles de atención al usuario.	Fichas de caracterización del proceso	Existencia de personal con conocimientos de procesos
3. Comunicar la información de interés a los particip	Difusión del 100 % de información de interés	Registro de asistencia	Nómina completa del personal
ACTIVIDADES	PRESUPUESTO		
1.1. Revisión del perfil 1.2. Actualización del perfil 1.3. Desarrollo de mecanismo de selección 2.1. Enfoque de procesos. 2.2. Recursos y controles. 3.1. Estructuración de trípticos 3.2. Elaboración de grupos de chats	No se utiliza un presupuesto por todo es administrativo	No hay medio de verificación al no asignarse un presupuesto	Concretar la aplicación de las actividades y se espera mejorar en un 30% el servicio para el 2025

Fuente: Investigación propia

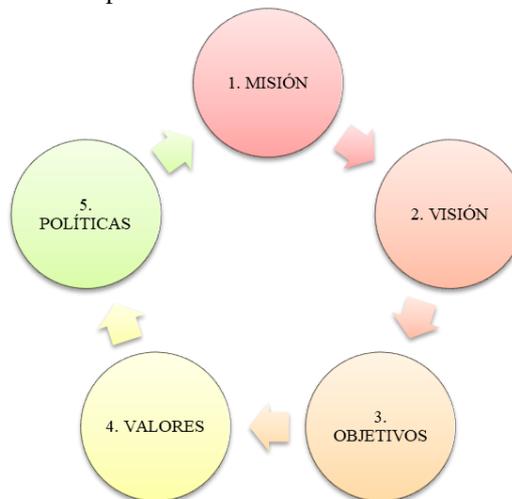
Elaborado por: Jonathan Lozano

CAPÍTULO V

FILOSOFÍA DE LA PROPUESTA

La presente propuesta se determina en función de elementos particulares que se orientan a ser la base para la potencial toma de decisiones en respuesta a los requerimientos del entorno interno y externo del establecimiento. Por lo mismo, se identifican de manera significativa la existencia de:

Figura 5 - Estructura de la Propuesta



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jonathan Lozano

5.01 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA

Mejorar el proceso de atención al usuario mediante la capacitación, monitoreo y control de los modelos de atención del Municipio del DMQ, en el 2024

5.02 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA

- Diagnosticar el estado de la atención al usuario que interactúa con el Balcón de Servicios del Municipio del DMQ.
- Determinar las estrategias que incidan en el incremento de la productividad del Balcón de Servicios del Municipio del DMQ.

**CONTROL Y MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL MUNICIPIO DEL
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2024**

- Identificar las acciones significativas para el control y mejora del proceso de atención del Balcón de Servicios del Municipio del DMQ

5.03 VALORES

Dentro del alcance de la investigación, los valores asociados a la gestión del Balcón de Servicios del Municipio del DMQ son:

- **Transparencia**, este particular debe ser evidente por medio de una información veraz y de utilidad a los usuarios.
- **Honestidad**, implica un ámbito de sinceridad, justicia y equidad en las relaciones con los participantes.
- **Innovación**, se orienta al desarrollo de mejoras dentro del proceso de interés y en base a tiempos estimados.
- **Calidad**, es el cumplimiento responsable de las necesidades de los usuarios.
- **Ética**, es la aplicación profesional de las labores asignadas dentro del ámbito de su competencia.

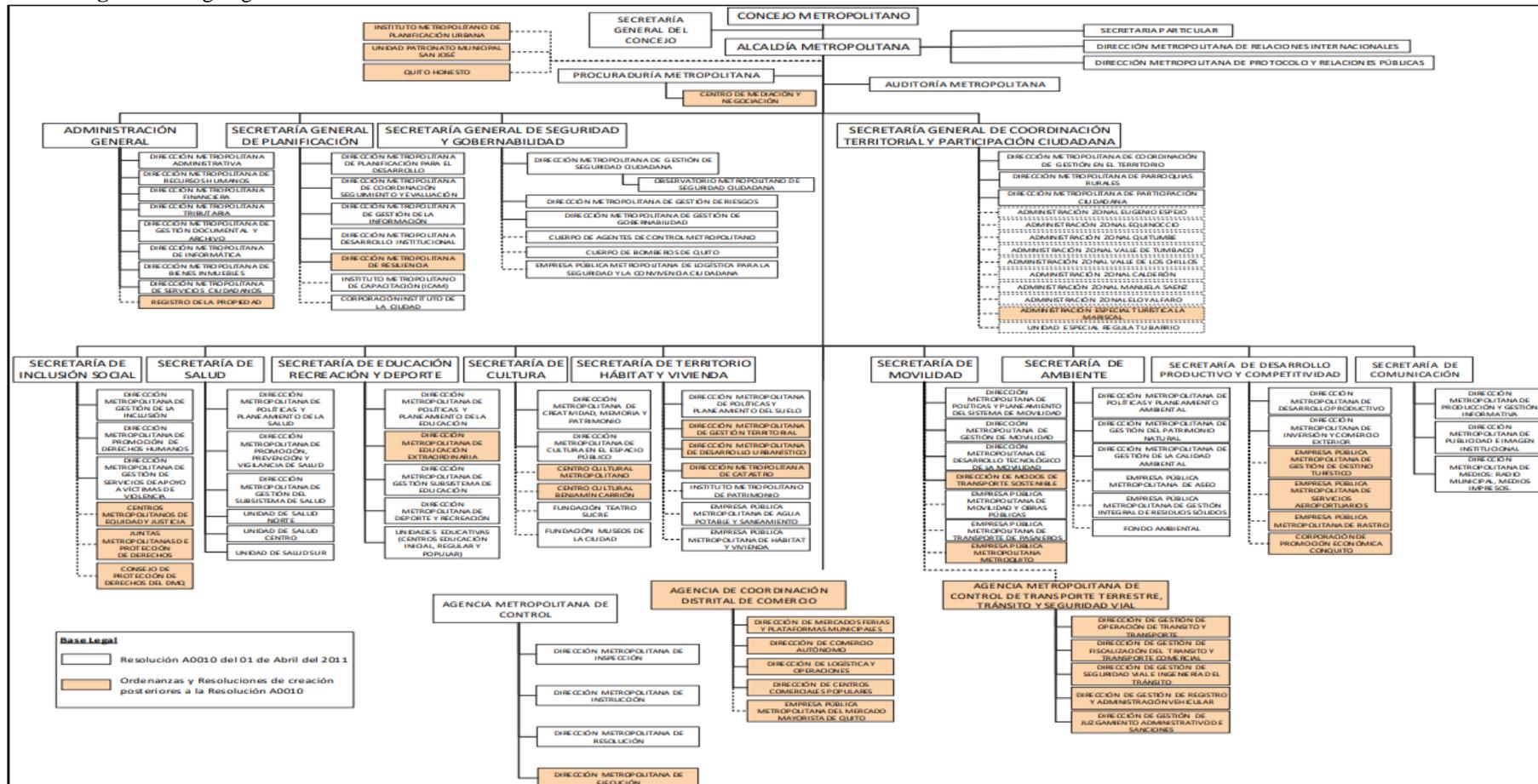
5.04 POLÍTICAS

En el contexto de las políticas es relevante tener presente las siguientes consideraciones:

- Entrega de capacitaciones periódicas al personal operativo y administrativo del Balcón de Servicios del DMQ.
- Generación de soluciones potenciales a las necesidades de los usuarios.
- Motivación al incremento de la satisfacción de los usuarios de la entidad pública.

5.05 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Figura 6 - Organigrama Estructural



Fuente: Municipio de Quito
Elaborado por: Municipio de Quito

CONTROL Y MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2024

5.06 ASPECTO LEGAL

En el aspecto legal, se establece:

Figura 7 - Aspecto Legal



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

Normas Comunes en materia de Trámites Administrativos. Sección primera; De la Planificación, Creación y Simplificación de Trámites Administrativos.

Art. 12.- Información de trámites. - Es parte de publicaciones en la web institucional bajo el ámbito de requisitos a cumplirse, procedimientos, tiempos estimados en el trámite, documentos de usuarios y la normativa publicada en el Registro Oficial. La persona debe requerir de información por un medio adecuado. La entidad regulada por la Ley no exige la presencia del interesado para la retro alimentación.

La información de la web debe ser actualizada periódicamente.

LOSEP

TITULO III, CAPT. 1, DEBERES, DERECHOS Y PROHIBICIONES

Art. 22.- Deberes

- a) Respetar la Constitución de la República y normativa vigente.*
- b) Cumplir las obligaciones del cargo.*
- c) Cumplir con su jornada de trabajo.*
- d) Cumplir las órdenes de superiores jerárquicos.*

- e) Velar por los recursos del Estado y la conservación de los recursos.*
- f) Cumplir con la atención al usuario.*
- g) Informar los hechos que causan daño a la administración.*
- h) Aplicar sus funciones con lealtad y rectitud.*
- i) Responder los requerimientos del usuario.*
- j) Ser parte de evaluaciones de su cargo.*

Art. 24.- Prohibiciones.

- a) Abandonar sin motivo su puesto.*
- b) Ejercer un cargo extraño a sus funciones en su horario de trabajo.*
- c) Retrasar el despacho de los requerimientos del servicio.*
- d) Priorizar la prestación del servicio a familiares y recomendados.*
- e) Ordenar la participación a actos públicos.*
- f) Abusar la autoridad del puesto.*
- g) Ejercer actividades políticas.*
- h) Paralizar un servicio público.*
- i) Participar en relaciones de naturaleza comercial, societaria o financiera de forma directa o indirecta.*
- j) Desarrollar trámites y convenios con el Estado.*
- k) Solicitar o aceptar regalos.*
- l) Recibir remuneración sin el desarrollo de labores.*

5.07 MARCO TEÓRICO

5.07.01 ENFOQUE DE PROCESOS

Es considerado como un Principio de Calidad que se orienta a la definición, gestión, control y mejora de los procesos y de las propias interacciones que se desarrollan como parte de la actividad económica de una organización. Por lo tanto, es significativo el logro de los objetivos operativos y administrativos que se ha planteado el establecimiento y que responden a un direccionamiento estratégico (ISO, 2015).

El enfoque de procesos no depende de la actividad económica que efectúa una organización, adicionalmente, es considerada una herramienta útil en la generación de un bien o servicio de interés que requiere un cliente en el medio interno o externo (Jacho, 2022).

5.07.02 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Es identificada como una herramienta que determina los procesos que integran una organización, en este sentido, se toma en cuenta la existencia de los puntos que originan las acciones y los interesados en el resultado final (bien o servicio), lo cual, se logra en base a la existencia de recursos y controles (Marrero, Martha;, 2019).

Tabla 4 - Ficha de caracterización

ENTRADAS	CONTROLES	SALIDAS
	<i>PROCESO</i>	
	RECURSOS	
INDICADORES		FICHA DE CARACTERIZACIÓN

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

La caracterización es la vía que motiva a la comprensión de los procesos en base al desarrollo de las etapas del denominado Ciclo de Deming. En este ámbito, se determina a los procesos estratégicos, claves y de apoyo que comúnmente estructuran a una empresa (Pincay & Rendón, 2022)

5.07.03 SERVICIO

Es el agrupamiento de actividades que se desarrollan en función de entregar una respuesta a una parte interesada. En el presente, se planteó la existencia de una necesidad externa, la cual, debe ser parte de una respuesta. Es decir, el servicio constituye una prestación que no dispone de una parte física (Saltos, 2020).

El ámbito de los servicios es inherente al medio público o privado y se expresa como el resultado de transacciones en el campo financiero, energético, educativo, salud, asistencia social, entre otros (Porrás, 2023).

5.07.04 INDICADORES

Constituyen una expresión de índole cualitativa y cuantitativa que motiva la descripción, evaluación de una situación o la tendencia de un aspecto de interés. Por lo demás, el indicador es la medición de una o más variables (Porrás, 2023)El uso práctico de un indicador es al análisis y la consecuente toma de decisiones en base a los datos nativos de un proceso de interés'. Es decir, el indicador es una señal que revela un determinado hecho (Pincay & Rendón, 2022)

5.07.05 CONTROL

Es considerada una etapa dentro del proceso administrativo que se basa en determinada documentación de carácter formal como es el caso de procedimientos, instructivos, manuales, entre otros. El control se orienta a la estandarización de acciones en función de la medición de variables como es el caso del desempeño de un proceso en estudio (Saltos, 2020).

5.07.06 ATENCIÓN AL USUARIO

A nivel de servicios es común la interacción entre los clientes de una organización, por lo tanto, se generan las bases para la interacción del usuario con el responsable de un proceso a través de herramientas como es el caso de llamadas telefónicas, chat, contacto por redes sociales, entre otros.

Es necesaria la disposición del equipo de atención al usuario en función de responder problemas y por tanto, se busca el logro de la satisfacción de la comunidad. Por lo demás, es necesaria una mejora de la experiencia que atraviesa el cliente al visitar una empresa.

5.07.07 MANUAL DE PROCESOS

Es el documento que contiene información de apoyo para la adecuada comprensión de los procesos que son parte de una organización responsable de brindar bienes o servicios de interés. Por otra parte, un manual es considerado como parte de una estrategia que utiliza una empresa para el control y la mejora de la eficiencia de su personal operativo y administrativo. En este sentido, el manual debe ser parte de una adecuada difusión de información entre los participantes.

5.07.08 PROCEDIMIENTO

Es la secuencia de acciones a ser desarrolladas por los responsables.

5.07.09 MEJORA

Es considerado como un método que se orienta a la optimización periódica de acciones en un establecimiento. En este sentido, es importante el análisis y la revisión de los procesos que son parte de la actividad de la entidad y que requieren la identificación y el control de errores.

La implementación de un plan de mejora continua se fundamenta en la estructuración de un bloque de estrategias empresariales a partir de las deficiencias existentes dentro de un Ciclo de Deming o el propio análisis causa-raíz.

5.08 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de naturaleza *descriptiva* debido a los fenómenos suscitados en espacios de tiempo y que se vinculan a la atención al usuario por medio de la intervención del personal que labora en el Balcón de Servicios. Es de tipo transversal, no experimental, con un enfoque *cualitativo* (Gómez, 2019). Por lo demás, aparece un *nivel relacional* soportado en el análisis estadístico de las variables. Adicionalmente, la aplicación de un *nivel explicativo* requirió de la estadística y el análisis de causa.

- **Enfoque**

Para Gómez (2019), la investigación se orienta al sujeto de investigación, en este punto, se determinó un medio cualitativo basado en la narración de temas inherentes a la observación. El uso de medio analítico motivo el conocimiento por medio de observaciones y evaluaciones y es útil en la revisión crítica del servicio.

- **Diseño**

El trabajo agrupó un diseño no experimental en base del análisis de documentos propios del Balcón de Servicios. La investigación aplicó un diseño no experimental mediante un trabajo de campo y descriptivo que soportó la modalidad de un proyecto de naturaleza factible para el establecimiento (Pagliaro, 2020)

- **Tipo**

Para Pagliaro (2020) el método deductivo se alinea a un enfoque general en función del desarrollo del razonamiento particular. Así mismo, existió una investigación transversal mediante la observación. La investigación determinó el uso de información transversal y vinculada a objetivos organizacionales.

- **Métodos**

En relación al método analítico del sujeto de estudio es posible conocer el proceso asociado a la calidad y su efecto en la gestión del Balcón de Servicios, es decir, es relevante la interacción que se genera entre los sectores participantes de la entidad pública. Por lo demás, el método inductivo,

determinó la necesidad de la observación de las actividades cotidianas ligadas al proceso en investigación y los consecuentes hallazgos.

- **Técnicas**

En el criterio de Rivera (2019) se determinó como útil la revisión documental para la identificación de la fuente que motiva información. Se usó la retroalimentación con el personal de la entidad pública y con los participantes de los procesos interactuantes en base a un trabajo de campo.

- **Población -muestra**

La investigación presente se identificó una población de 47 personas entre personal operativo y administrativo que es parte del Balcón de Servicios. A partir de esa población, NO se calcula la muestra porque se va a investigar al 100%.

No se utiliza la fórmula de la muestra porque se va a encuestar al 100% de la población

5.08.01 ENCUESTA

MODELO DE ENCUESTA

1. En su opinión, el Balcón de Servicios del Municipio del DMQ ¿dispone de un enfoque de procesos?

Siempre... Casi siempre... A veces... Nunca...

2. En su criterio, el Balcón de Servicios del Municipio del DMQ. ¿facilita la generación de datos estadísticos?

Siempre... Casi siempre... A veces... Nunca...

3. En su opinión ¿los datos que son parte del Balcón de Servicios, facilita el análisis y toma de decisiones?

Siempre... Casi siempre... A veces... Nunca...

4. En su opinión, ¿existen problemas (reclamos) en el Balcón de Servicios del Municipio del DMQ.?

Siempre... Casi siempre... A veces... Nunca...

5. Ud. Piensa que, ¿el Balcón de Servicios del Municipio del DMQ facilita la interacción del cliente interno y externo?

Siempre... Casi siempre... A veces... Nunca...

6. Ud. ¿ha sido parte de acciones de control y mejora en el Balcón de Servicios del Municipio del DMQ.?

Siempre... Casi siempre... A veces... Nunca...

7. Ud. ¿conoce y ha sido parte del análisis causa efecto de hallazgos del Balcón de Servicios del Municipio del DMQ?

Siempre... Casi siempre... A veces... Nunca...

8. Ud. ¿ha sido parte de capacitaciones en respuesta a la competencia que necesita el personal del Balcón de Servicios del Municipio del DMQ?

Siempre... Casi siempre... A veces... Nunca...

9. Ud. ¿conoce las funciones, la responsabilidad y autoridad que es parte de su cargo en el Balcón de Servicios del Municipio del DMQ?

Siempre... Casi siempre... A veces... Nunca...

10. Ud. ¿ha integrado grupos de trabajo vinculados al control y mejora del proceso del Balcón de Servicios del Municipio del DMQ?

Siempre... Casi siempre... A veces... Nunca...

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

5.08.02 DESARROLLO DE LA ENCUESTA

1. En su opinión, el proceso del Balcón de Servicios del Municipio del DMQ ¿dispone de un enfoque de procesos?

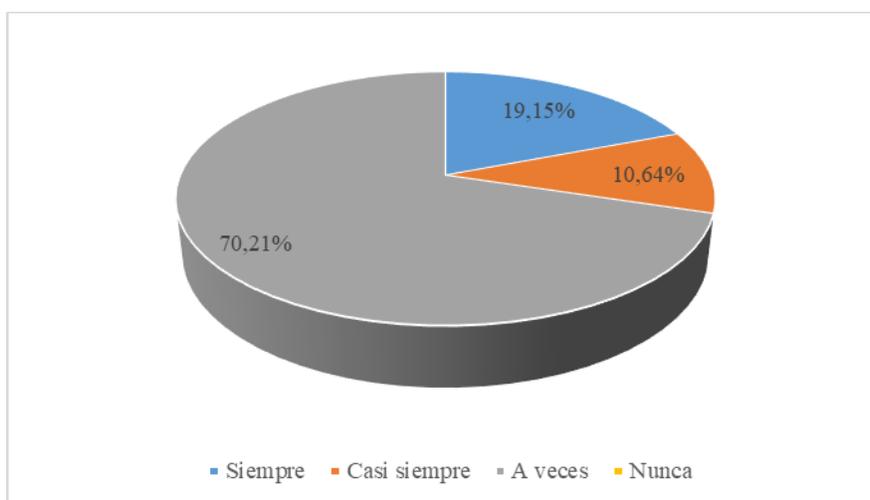
Tabla 5. Enfoque de procesos en el proceso de atención al usuario

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	9	19,15%
Casi siempre	5	10,64%
A veces	33	70,21%
Nunca	0	0,00%
Total	47	100,00%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

Figura 8. Enfoque de procesos



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

Análisis

De las 47 personas encuestadas, el 70.21 % (33 personas) estiman que “a veces” la atención al usuario que efectúa el Balcón de Servicios dispone de un enfoque de procesos, por otra parte, el 19.15 % (9 funcionarios) piensan que “siempre” se trababa bajo ese lineamiento y finalmente, el 10.64 % (5 personas) indican que “casi siempre” es visible ese particular en sus labores.

2. En su criterio, el Balcón de Servicios del Municipio del DMQ. ¿facilita la generación de datos estadísticos?

Tabla 6. Generación de datos estadísticos.

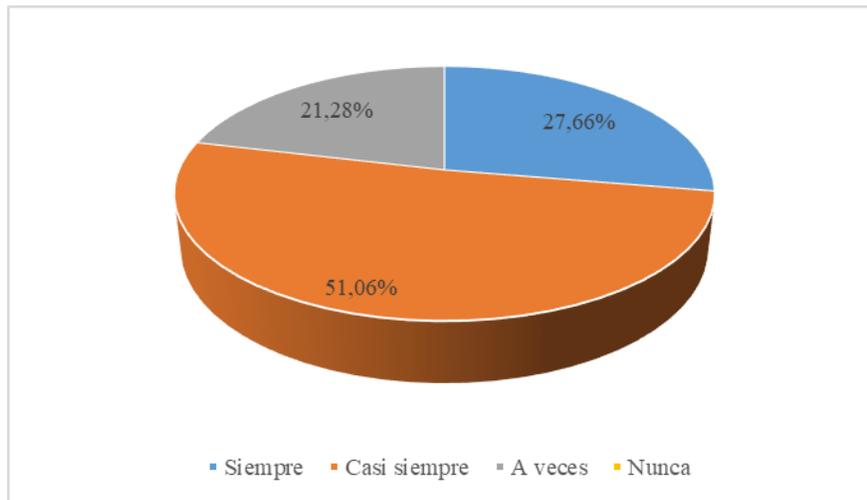
Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
CONTROL Y MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2024		

Siempre	13	27,66%
Casi siempre	24	51,06%
A veces	10	21,28%
Nunca	0	0,00%
Total	47	100,00%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

Figura 9. Datos estadísticos.



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

Análisis

De las 47 personas encuestadas, el 51.06 % (24 personas) estiman que “casi siempre” es factible la generación de datos en el Balcón de Servicios, por otra parte, el 27.66 % (13 funcionarios) piensan que “siempre” disponen de esa información y finalmente, el 21.28 % (10 personas) indican que “a veces” manejan ese tipo de datos.

3. En su opinión ¿los datos que son parte del proceso del Balcón de Servicios, facilita el análisis y toma de decisiones?

Tabla 7. Análisis de datos y toma de decisiones.

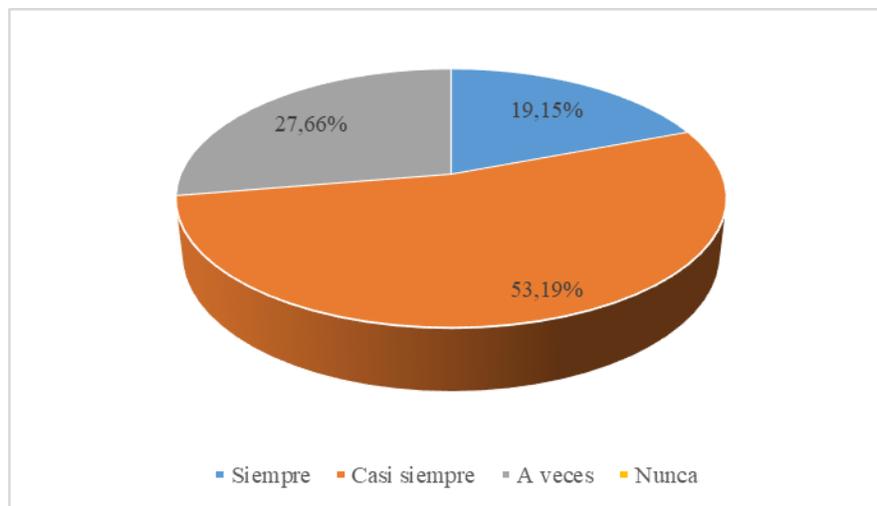
**CONTROL Y MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL MUNICIPIO DEL
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2024**

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	9	19,15%
Casi siempre	25	53,19%
A veces	13	27,66%
Nunca	0	0,00%
Total	47	100,00%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

Figura 10. Análisis de datos y toma de decisiones.



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

Análisis

De las 47 personas encuestadas, el 53.19 % (25 personas) estiman que “casi siempre” se efectúa un análisis de datos y la consecuente toma de decisiones en el Balcón de Servicios, además, el 27.66 % (13 funcionarios) piensan que “a veces” se trabaja en ese sentido y finalmente, el 19.15 % (9 personas) indican que “siempre” ha sido visible ese particular en sus labores.

4. En su opinión, ¿existen problemas (reclamos) en el Balcón de Servicios del Municipio del DMQ.?

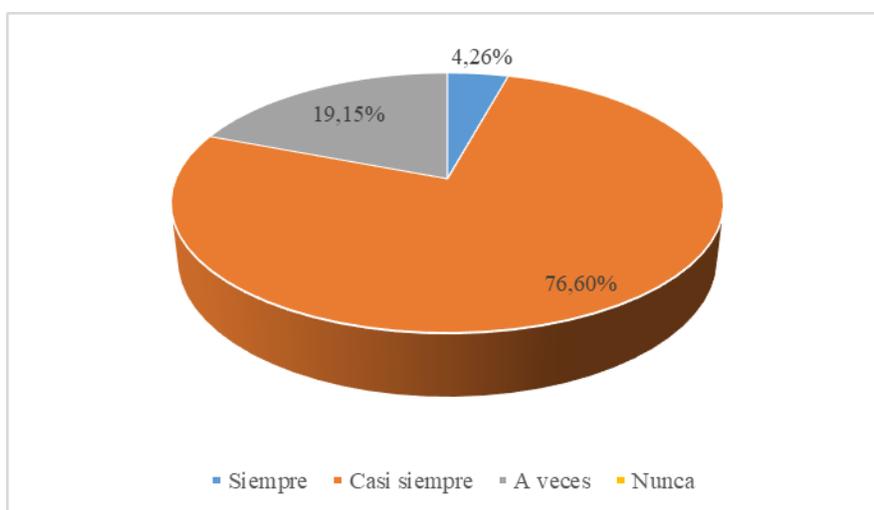
Tabla 8. Problemas en la atención del usuario.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	2	4,26%
Casi siempre	36	76,60%
A veces	9	19,15%
Nunca	0	0,00%
Total	47	100,00%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

Figura 11. Problemas en la atención al usuario.



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

Análisis

De las 47 personas encuestadas, el 76.60 % (36 personas) estiman que “casi siempre” existen reclamos del usuario sobre el Balcón de Servicios, por otra parte, el 19.15 % (9 funcionarios) piensan que “a veces” se presenta ese particular de la gente y finalmente, el 4.26 % (2 personas) indican que “siempre” es evidente el malestar de los usuarios.

5. Ud. Piensa que, ¿el Balcón de Servicios del Municipio del DMQ facilita la interacción del cliente interno y externo?

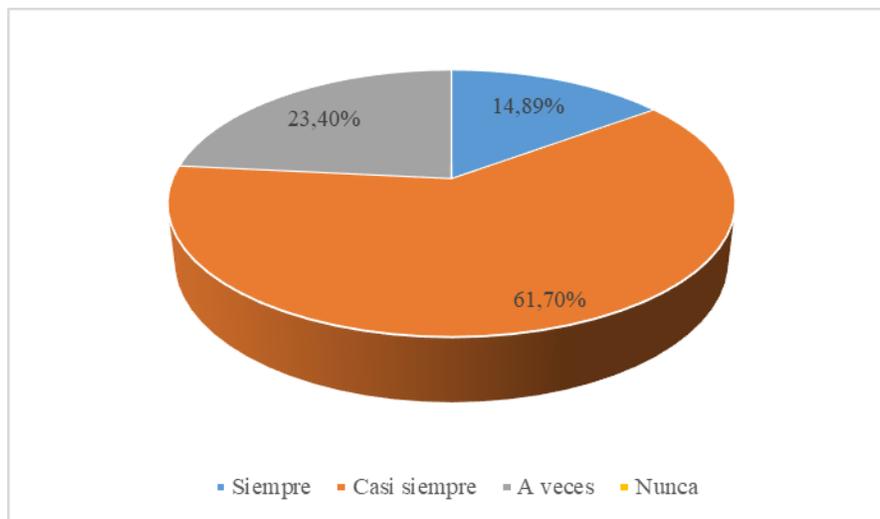
Tabla 9. Interacción con el cliente

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	7	14,89%
Casi siempre	29	61,70%
A veces	11	23,40%
Nunca	0	0,00%
Total	47	100,00%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

Figura 12. Interacción con el cliente.



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

Análisis

De las 47 personas encuestadas, el 61.70 % (29 personas) estiman que “casi siempre” se facilita la interacción del cliente interno y externo del Balcón de Servicios, otra parte, el 23.40 % (11 funcionarios) piensan que “a veces” es posible la mencionada interacción y finalmente, el 14.89 % (7 personas) indican que “siempre” es posible ese particular en su medio de trabajo.

6. Ud. ¿ha sido parte de acciones de control y mejora en el proceso del Balcón de Servicios del Municipio del DMQ.?

Tabla 10. Participación en acciones de control y mejora.

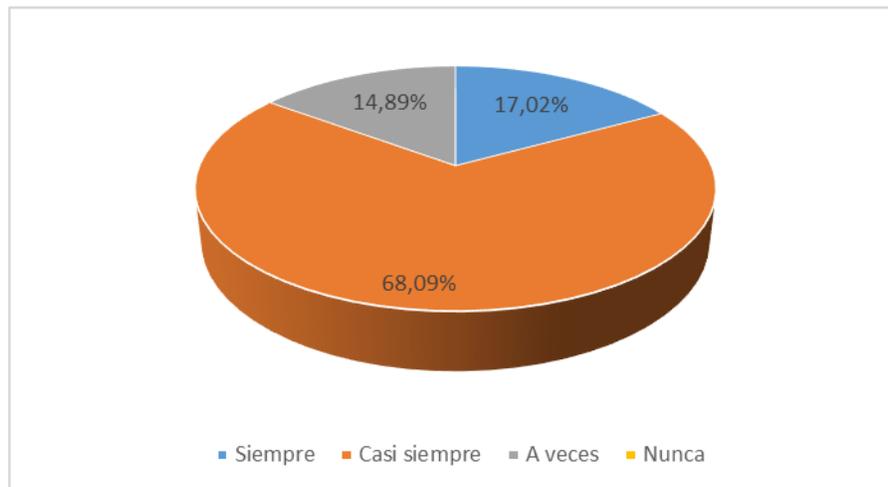
CONTROL Y MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2024

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	8	17,02%
Casi siempre	32	68,09%
A veces	7	14,89%
Nunca	0	0,00%
Total	47	100,00%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

Figura 13. Intervención en acciones de control y mejora.



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

Análisis

De las 47 personas encuestadas, el 68.09 % (32 personas) estiman que “casi siempre” han intervenido en acciones de control y mejora del Balcón de Servicios, por otra parte, el 17.02 % (8 funcionarios) piensan que “siempre” han sido tomados en cuenta en esas situaciones y finalmente, el 14.89 % (7 personas) indican que “a veces” es real ese aspecto en sus labores.

7. Ud. ¿conoce y ha sido parte del análisis causa efecto de hallazgos del proceso del Balcón de Servicios del Municipio del DMQ?

Tabla 11. Análisis causa- efecto de hallazgos en la atención al usuario.

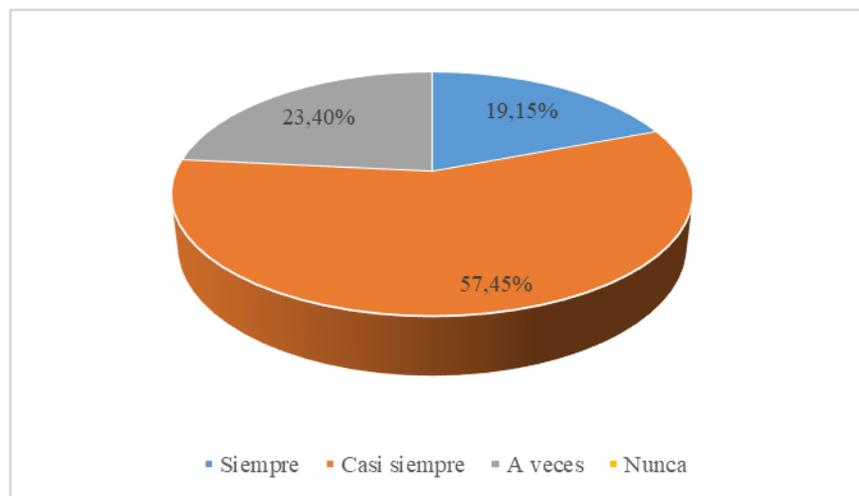
**CONTROL Y MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL MUNICIPIO DEL
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2024**

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	9	19,15%
Casi siempre	27	57,45%
A veces	11	23,40%
Nunca	0	0,00%
Total	47	100,00%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

Figura 14. Análisis causa-efecto en los hallazgos.



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

Análisis

De las 47 personas encuestadas, el 57.45 % (27 personas) estiman que “casi siempre” existe un análisis de causa – efecto en las labores del Balcón de Servicios, por otra parte, el 23.40 % (11 funcionarios) piensan que “a veces” se implementa ese tipo de consideración y finalmente, el 19.15 % (9 personas) indican que “siempre” utilizan ese tipo de herramienta.

8. Ud. ¿ha sido parte de capacitaciones en respuesta a la competencia que necesita el personal del Balcón de Servicios del Municipio del DMQ?

Tabla 12. Participación en capacitaciones

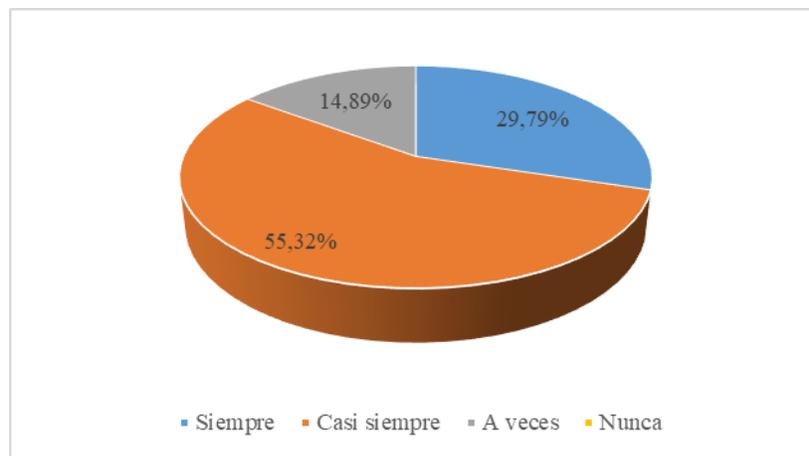
**CONTROL Y MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL MUNICIPIO DEL
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2024**

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	14	29,79%
Casi siempre	26	55,32%
A veces	7	14,89%
Nunca	0	0,00%
Total	47	100,00%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

Figura 15. Capacitaciones.



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

Análisis

De las 47 personas encuestadas, el 55.32 % (26 personas) estiman que “casi siempre” han sido parte de capacitaciones relacionadas a la atención al usuario que efectúa el Balcón de Servicios, por otra parte, el 29.79 % (14 funcionarios) piensan que “siempre” integraron la gestión de capacitaciones y finalmente, el 14.89 % (7 personas) indican que “a veces” han sido capacitadas.

9. Ud. ¿conoce las funciones, la responsabilidad y autoridad que es parte de su cargo en el proceso del Balcón de Servicios del Municipio del DMQ?

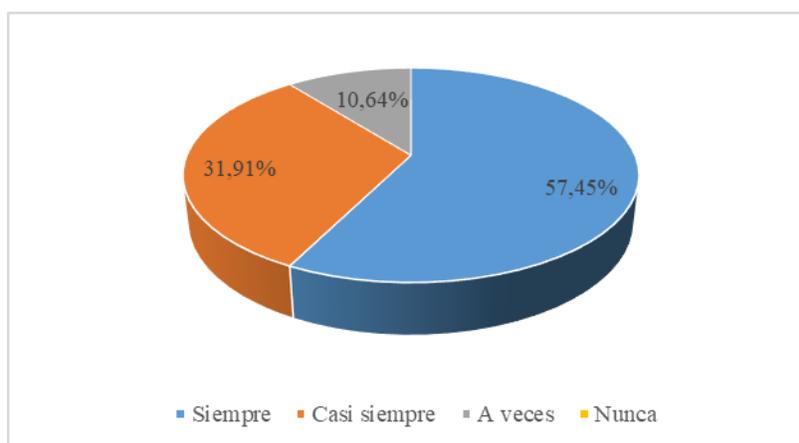
Tabla 13. Conocimiento de funciones del personal.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	27	57,45%
Casi siempre	15	31,91%
A veces	5	10,64%
Nunca	0	0,00%
Total	47	100,00%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

Figura 16. Conocimiento de funciones



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

Análisis

De las 47 personas encuestadas, el 57.45 % (27 personas) estiman que “siempre” conocen las funciones y responsabilidades en el Balcón de Servicios, por otra parte, el 31.91 % (15 funcionarios) piensan que “casi siempre” disponen de ese tipo de conocimiento y finalmente, el 10.64 % (5 personas) indican que “a veces” manejan ese tipo de información.

10. Ud. ¿ha integrado grupos de trabajo vinculados al control y mejora del proceso del Balcón de Servicios del Municipio del DMQ?

CONTROL Y MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2024

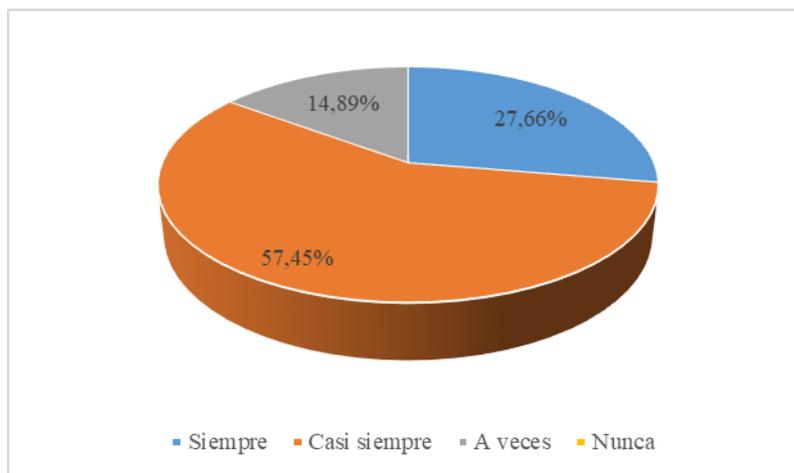
Tabla 14. Participación en grupos de trabajo.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	13	27,66%
Casi siempre	27	57,45%
A veces	7	14,89%
Nunca	0	0,00%
Total	47	100,00%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

Figura 17. Grupos de trabajo.



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

Análisis

De las 47 personas encuestadas, el 57.45 % (27 personas) estiman que “casi siempre” han intervenido en acciones de control y mejora en el Balcón de Servicios, por otra parte, el 27.66 % (13 funcionarios) piensan que “siempre” han trabajado en ese tipo de gestión y finalmente, el 14.89 % (7 personas) indican que “a veces” participaron en ese aspecto.

5.09 MATRIZ FODA

A partir de los resultados obtenidos dentro de la encuesta implementada, se procede al desarrollo del FODA:

**CONTROL Y MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL MUNICIPIO DEL
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2024**

Tabla 15. Matriz FODA.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Apertura al cambio de los responsables del Servicio	Constituir al Balcón de Servicios en un modelo de gestión municipal por parte del AME
Experiencia en el personal que labora en las entidades municipales	Cambio en la percepción del cliente
Trato personalizado con los usuarios	Convenios con Centros de Educación Superior afines a las labores del Balcón de Servicios
Apertura a la capacitación periódica del personal	Consolidación de la estadística de datos en la atención al cliente
DEBILIDADES	AMENAZAS
Falta de competencia del personal del Balcón de Servicios	Cambio periódico de los responsables de la administración por temas políticos
Ausencia de un plan de carrera aplicable al personal	Injerencia de la política en la gestión del municipio
Deficiente selección del personal destinado al Balcón de Servicios	Ofertas laborales al personal de la entidad municipal como compromiso político
Mínima innovación de la tecnología inherente a los procesos de comunicación	Modificaciones en la normativa de control

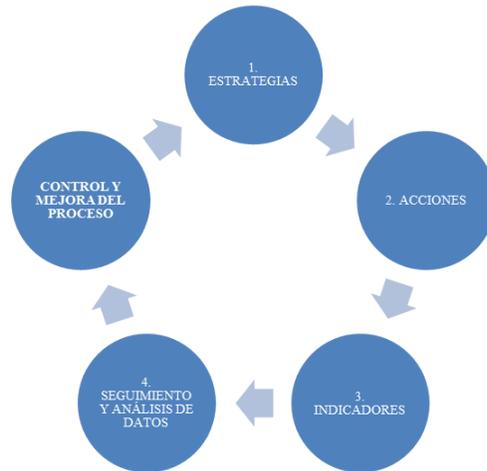
Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

5.10 ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

En lo relacionado al control y mejora de un proceso es relevante la determinación de estrategias en sus diversas manifestaciones, acciones dentro de plazos estimados, recursos disponibles para su implementación, responsables de los procesos que interactúan y la identificación de indicadores para su seguimiento.

Figura 18. Estructura de la propuesta



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jonathan Lozano

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Figura 19. Ficha de caracterización.

ENTRADAS	CONTROLES	SALIDAS
TRÁMITES PRESENCIALES TRÁMITES ON LINE SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE CORREOS Y DESBLOQUEO DE USUARIOS	LEY PARA LA OPTIMIZACIÓN Y EFICIENCIA DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS. LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO, LOSEP. PROTOCOLO DE ATENCIÓN BALCON DE SERVICIOS DEL DMQ	TRÁMITES MUNICIPALES ATENDIDOS GENERACIÓN DE DOCUMENTO DE RESPALDO. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.
RECURSOS		
	TECNOLÓGICOS : HARDWARE SOFTWARE	RESPONSABLE: COORDINADOR DE OPERACIONES. COORDINADOR: DIRECTOR DE BALCON DE LAS ADM. ZONALES. OPERATIVOS: ANALISTA DE INFORMACIÓN. ANALISTA DE VENTANILLA

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jonathan Lozano

5.11 ESTRATEGIAS

CONTROL Y MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2024

Las estrategias son consideradas como el medio viable para el direccionamiento de la gestión del Balcón de Servicios. En este sentido, es viable la determinación de estrategias de aplicación en su diferente naturaleza (crecimiento, reacción, adaptación y supervivencia) como respuesta al entorno interno y externo.

Tabla 16. Estrategias de crecimiento

	Estrategias de crecimiento, F, O	Plan de acción	Proceso responsable
Ofensivas	Convenios con Centros de Educación Superior afines a la actividad que ofrece el Balcón de Servicios del DMQ	Identificación del personal que desarrolla estudios afines a su educación. Determinación de establecimientos de formación en atención al usuario.	Recursos humanos
	Estandarización del Balcón de Servicios del DMQ	Revisión de la estructura del proceso del Balcón de Servicios. Actualización del contenido del proceso	Planificación
	Establecimiento de una ventaja competitiva en el ámbito de acción de la atención al usuario del Balcón de Servicios del DMQ	Identificación del volumen de información nativa del reclutamiento y selección del personal. Determinación de indicadores en función del análisis	Planificación

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

Tabla 17. Estrategias de reacción

	Estrategias reactivas, F, A	Plan de acción	Proceso responsable
Defensivas	Innovación de la tecnología vinculada al usuario del Balcón de Servicios del DMQ	Revisión de la tecnología asociada al funcionamiento del Balcón de Servicios. Identificación de los puntos sensibles a la atención al usuario.	Planificación
	Priorización de las necesidades de los recursos asignados al desarrollo del Balcón de Servicios del DMQ	Identificación de los recursos necesarios sobre la tecnología aplicada	Planificación
	Retroalimentación periódica con los responsables de los procesos operativos y administrativos del Balcón de Servicios del DMQ	Actualización del listado y responsabilidades de los participantes del proceso en estudio.	Planificación

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jonathan Lozano

Tabla 18. Estrategias de adaptación

	Estrategias adaptativas, D, O	Plan de acción	Proceso responsable
Reorientación	Fortalecer la competencia del personal que labora dentro del Balcón de Servicios del DMQ	Revisión del perfil de cargos del personal. Identificación de falencias en el proceso.	Recursos humanos
	Fortalecimiento de la capacitación del personal operativo y administrativo que requiere la atención al usuario del Balcón de Servicios del DMQ	Establecimiento de criterios de evaluación asociados al plan de capacitación	Recursos humanos
	Impulso al control y mejora del proceso de Balcón de Servicios del DMQ	Generación de la caracterización del proceso de interés. Desarrollo de la ficha de caracterización.	Planificación

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jonathan Lozano

Tabla 19. Estrategias de supervivencia

	Estrategias de supervivencia, D, A	Plan de acción	Proceso responsable
Supervivencia	Aplicación de pilares necesarios en el desarrollo de un enfoque de procesos al Balcón de Servicios del DMQ	Análisis causa-efecto de los hallazgos del proceso en estudio.	Planificación
	Optimización en el uso de recursos disponibles al Balcón de Servicios del DMQ	Estructuración de grupos de trabajo afines a la atención. Identificación de líderes de los grupos de trabajo.	Planificación
	Fomento a la gestión proactiva en la atención al usuario del Balcón de Servicios del DMQ	Análisis periódico de los hallazgos del proceso (quejas y reclamos) Toma de decisiones	Planificación

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jonathan Lozano

5.12 INDICADORES Y SEGUIMIENTO

Con la finalidad de disponer de una matriz de indicadores y seguimiento que permitan la valoración del desempeño de la propuesta, se plantea un contenido que valora el potencial cumplimiento, incumplimiento o valores en proceso de los monitoreos efectuados sobre la base de una frecuencia y meta periódica.

Tabla 20. Estrategias de supervivencia

PROCESO	INDICADOR	FRECUENCIA	META	ESTADO		
				CUMPLE	EN PROCESO	NO CUMPLE
BALCON DE SERVICIOS	GESTION DE RECLAMOS = # DE RECLAMOS GESTIONADOS / # DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL SERVICIO	MENSUAL	90%			
	RECLAMOS= # DE RECLAMOS RECIBIDOS / # DE ATENCIONES EFECTUADAS	MENSUAL	MENOR AL 5%			
RECURSOS HUMANOS	COMPETENCIA DEL PERSONAL = # DE CAPACITACIONES DESARROLLADAS / # DE CAPACITACIONES PLANIFICADAS	TRIMESTRAL	90%			
PLANIFICACIÓN	GESTIÓN DE MEJORAS= # MEJORAS IMPLEMENTADAS / #. MEJORAS IDENTIFICADAS	TRIMESTRAL	80%			

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

CAPÍTULO VI

6.01 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Los aspectos administrativos determinan la existencia de recursos, presupuesto y cronograma.

6.01.01 RECURSOS

Tabla 21. Recursos

RECURSOS	DETALLE
Económicos	Insumos
Humanos	Investigador
Tecnológico	Software - Hardware
	Internet
	TOTAL

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

6.01.02 PRESUPUESTO

El presupuesto estimado en la presente propuesta considera:

Tabla 22. Presupuesto

ESTRATEGIAS	DETALLE	COSTO (USD)
Estrategias de crecimiento, F, O	SUB TOTAL 1	\$ 550,00
Estrategias reactivas, F, A	SUB TOTAL 2	\$ 4.400,00
Estrategias adaptativas, D, O	SUB TOTAL 3	\$ 950,00
Estrategias de supervivencia, D, A	SUB TOTAL 4	\$ 850,00
	TOTAL	\$ 6.750,00

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jonathan Lozano

6.02 CRONOGRAMA

El cronograma asociado al desarrollo de las estrategias dentro de los plazos estimados establece el siguiente contenido:

Tabla 23. Cronograma de las estrategias

ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO, F, O		INICIO	FINAL
Ofensivas	Impulso de convenios con Centros de Educación Superior afines a la actividad que ofrece el Balcón de Servicios del DMQ	S1	S3
	Estandarización del proceso del Balcón de Servicios del DMQ	S2	S8
	Establecimiento de una ventaja competitiva en el ámbito de acción de la atención al usuario del Balcón de Servicios del DMQ	S3	S7
ESTRATEGIAS REACTIVAS, F, A		INICIO	FINAL
Defensivas	Innovación de la tecnología vinculada al usuario del Balcón de Servicios del DMQ	S4	S5
	Priorización de las necesidades de los recursos asignados al desarrollo del Balcón de Servicios del DMQ	S5	S6
	Retroalimentación periódica con los responsables de los procesos operativos y administrativos del Balcón de Servicios del DMQ	S4	S7
ESTRATEGIAS ADAPTATIVAS, D, O		INICIO	FINAL
Reorientación	Fortalecer la competencia del personal que labora dentro del Balcón de Servicios del DMQ	S5	S8
	Fortalecimiento de la capacitación operativa y administrativa que requiere la atención al usuario del Balcón de Servicios del DMQ	S7	S12
	Impulso al control y mejora del proceso de Balcón de Servicios del DMQ	S4	S8
ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA, D, A		INICIO	FINAL
Supervivencia	Aplicación de pilares necesarios en el desarrollo de un enfoque de procesos al Balcón de Servicios del DMQ	S8	S16
	Optimización en el uso de recursos del Balcón de Servicios del DMQ	S4	S16
	Fomento a la gestión proactiva en la atención al usuario del Balcón de Servicios del DMQ	S3	S9

Fuente: Investigación propia

**CONTROL Y MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL MUNICIPIO DEL
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2024**

Elaborado por: Jonathan Lozano

CAPÍTULO VII

7.01 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01.01 CONCLUSIONES

Sobre el primer objetivo específico, el cual, se orientó al diagnóstico sobre la gestión que se efectúa en el Balcón de Servicios del Municipio del DMQ, es importante indicar la ausencia de un lineamiento efectivo del proceso en estudio. En este punto, es significativo la existencia de un ámbito de trabajo exclusivamente reactivo y que produce un impacto negativo en la percepción del cliente de la entidad pública. Por otra parte, es evidente el malestar de la ciudadanía respecto a la atención que recibe y que se traduce en los reclamos mensuales que se generan dentro del proceso.

En lo relacionado al segundo objetivo específico, que se vinculó a las estrategias que inciden de manera positiva en la productividad del proceso, se ha determinado un bloque de estrategias en respuesta al análisis FODA de la entidad. En este sentido, las estrategias se distribuyeron en los ámbitos de crecimiento, reacción, adaptación y supervivencia; mismas que se asignaron como responsables a los procesos vinculados a su potencial implementación.

Respecto al tercer objetivo específico, el cual, se direccionó a las acciones necesarias para el control y mejora del proceso, se ha desarrollado un grupo de acciones que viabilizan la aplicación de las estrategias y dentro de plazos estimados. Así mismo, es relevante la estimación de los costos asociados a su desarrollo. Por otro lado, es importante notar que la base de la implementación de lo estructurado se soporta en la gestión interna desarrollada por los procesos de Recursos Humanos y de Planificación

7.01.02 RECOMENDACIONES

La documentación desarrollada en el trabajo, recomienda sea sujeta de revisión por parte de los responsables de la gestión del Balcón de Servicios del Municipio del DMQ, pues, el mencionado particular, requiere de la aprobación de su contenido. Por otra parte, es

recomendable la implementación del contenido propuesto a manera de un plan piloto que potencialice las ventajas de su uso.

La revisión periódica de las acciones del control y mejora de un proceso están ligadas al seguimiento de su desempeño, por lo mismo, es recomendable disponer del seguimiento periódico de la estructura de la propuesta mediante la revisión de los indicadores ligados a su implementación y consecuente efecto.

Un aspecto relevante a tener presente es la conformación de grupos de trabajo multidisciplinarios dentro de los participantes de los procesos que interactúan con la atención al usuario, por lo mismo, es recomendable que la intervención de los responsables sea evaluada en función de proyectos de control y mejora en sectores de interés.

La existencia de herramientas de comunicación utilizadas como parte de acciones de control y mejora de un proceso es un punto básico para la retroalimentación entre los participantes. Por lo tanto, es recomendable la gestión adecuada sobre la innovación tecnológica que facilita el normal desarrollo de un proceso que maneja un volumen de información considerable entre los participantes.

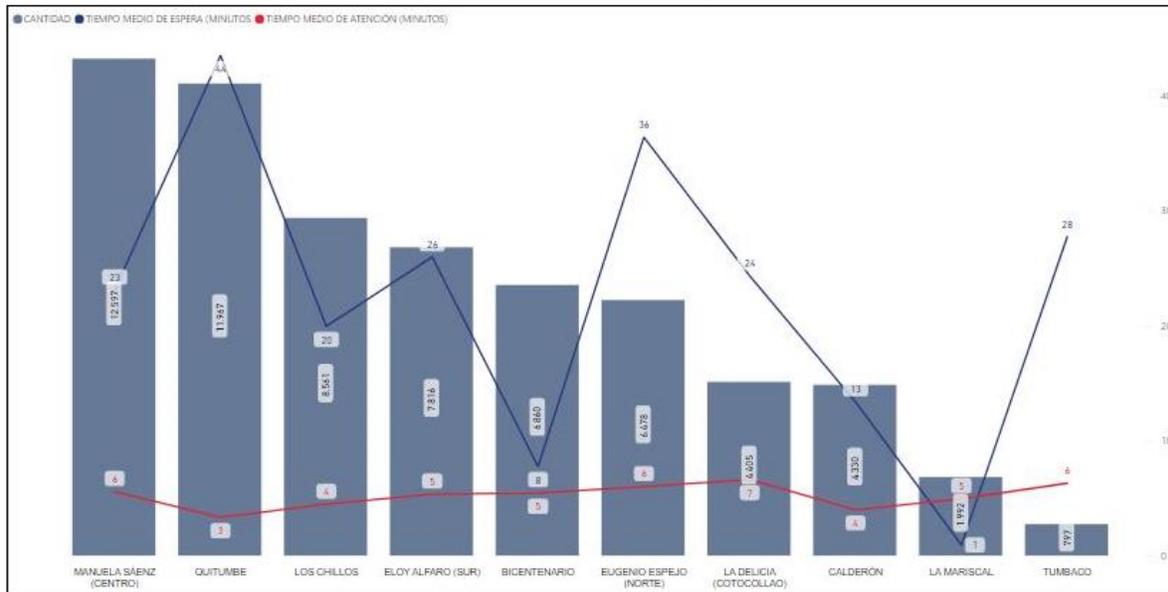
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Goldfrank, B. (2006). Los procesos de presupuesto participativo en América Latina: éxito, fracaso y cambio. *Revista de Ciencia Política*, 06(02), 3-28. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32426201>
- Gómez, M. (2019). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Brujas. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Hofacker, A. (2008). *Rapid lean construction - quality rating model*. Manchester: s.n.
- ISO. (2015). *iso.org*. (ISO, Ed.) Obtenido de Definiciones.: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>
- Jacho, A. (2022). *dspace.esepoch.edu.ec*. (P. d. Chimborazo, Editor) Obtenido de Manual de procesos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pujilí LTDA., del cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi: <http://dspace.esepoch.edu.ec/handle/123456789/17450>
- Jumbo, G. (2019). La inteligencia artificial y su impacto en los procesos de selección. (UNIR, Ed.) *UNIR*, 20-80. Obtenido de <https://bv.unir.net:2610/#!/search?ho=t&include.ft.matches=f&l=es-ES&q=proceso%20de%20reclutamiento%20y%20selecci%C3%B3n%20del%20personal>
- Koskela, L. (1992). *Application of the new production philosophy to construction*. Finland: VTT Building Technology.
- Marrero, Martha;. (2019). La Gestión por Procesos como técnica para el éxito de las organizaciones. *Revisión*, 1-11.
- Municipio de Quito. (2024). <https://www.quito.gob.ec/>. Obtenido de Servicios Municipales: <https://www.quito.gob.ec/>
- Pincay, J., & Rendón, L. (2022). *dspace.ups.edu.ec*. (UPS, Editor) Obtenido de Diseño de un modelo de control de inventario para la mejora en los procesos de captación y procesamiento de chatarra en una empresa siderúrgica: <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/21951>

- Porras, N. (2023). *repositorio.continental.edu.pe*. (U. Continental, Editor) Obtenido de Propuesta de mejora en los procesos operativos para el incremento de la productividad en una empresa de grifos en Lima - 2020: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/14033>
- Saltos, V. (2020). *repositorio.uasb.edu.ec*. (UASB, Ed.) Obtenido de Análisis y propuesta de mejoramiento de procesos en la empresa "La Cañita": <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7205>
- Saltos, V. (2020). *Repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7205*. (UASB, Editor) Obtenido de Análisis y propuesta de mejoramiento de procesos: Disponible en <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7205>
- Zambrano, D., Hernández, A., & Morocho, C. (2023). Estandarización de los procesos de producción de ropa industrial en la ciudad de Pelileo, Ecuador como factor para incidir en la productividad. *Rev. de la Facultad de Ing. Industrial*(44), 15-35. Obtenido de https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ingenieria_industrial/article/view/6142

ANEXOS

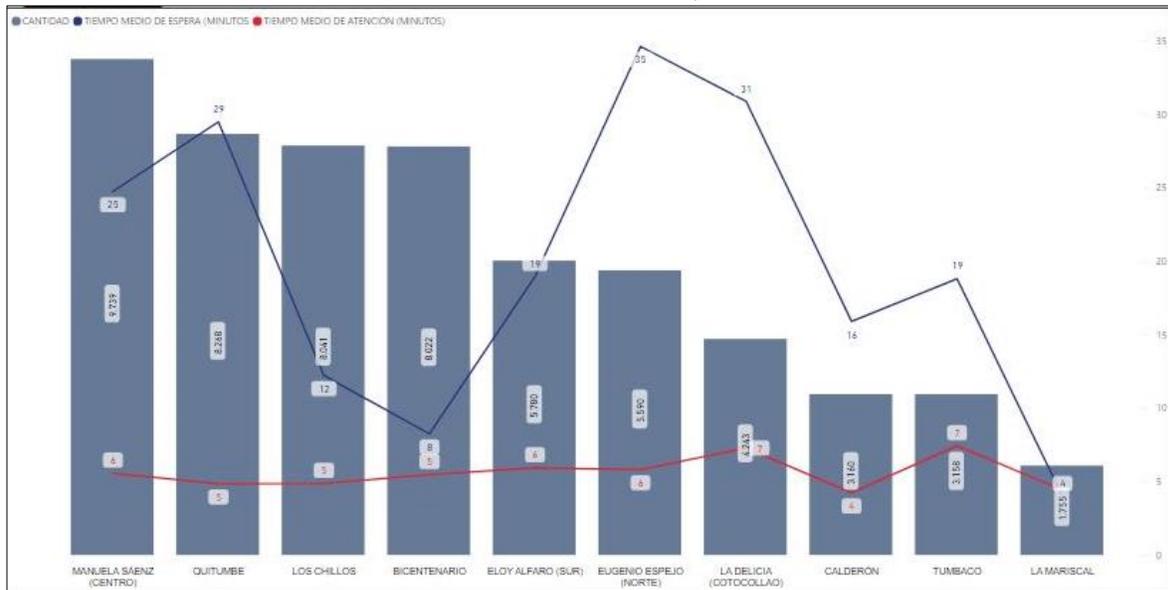
Anexo 1 - Usuarios atendidos en el balcón de servicios, de enero 2024



Fuente: (Municipio de Quito, 2024)

Adaptado por: Jonathan Lozano

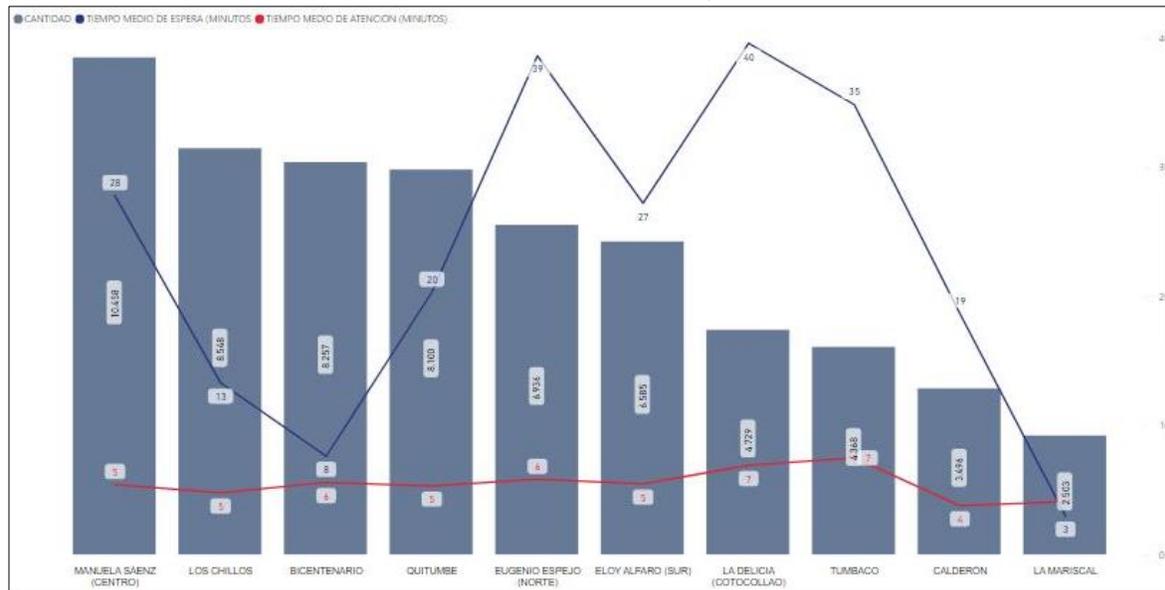
Anexo 2 - Usuarios atendidos en el balcón de servicio, febrero 2024



Fuente: (Municipio de Quito, 2024)

Adaptado por: Jonathan Lozano

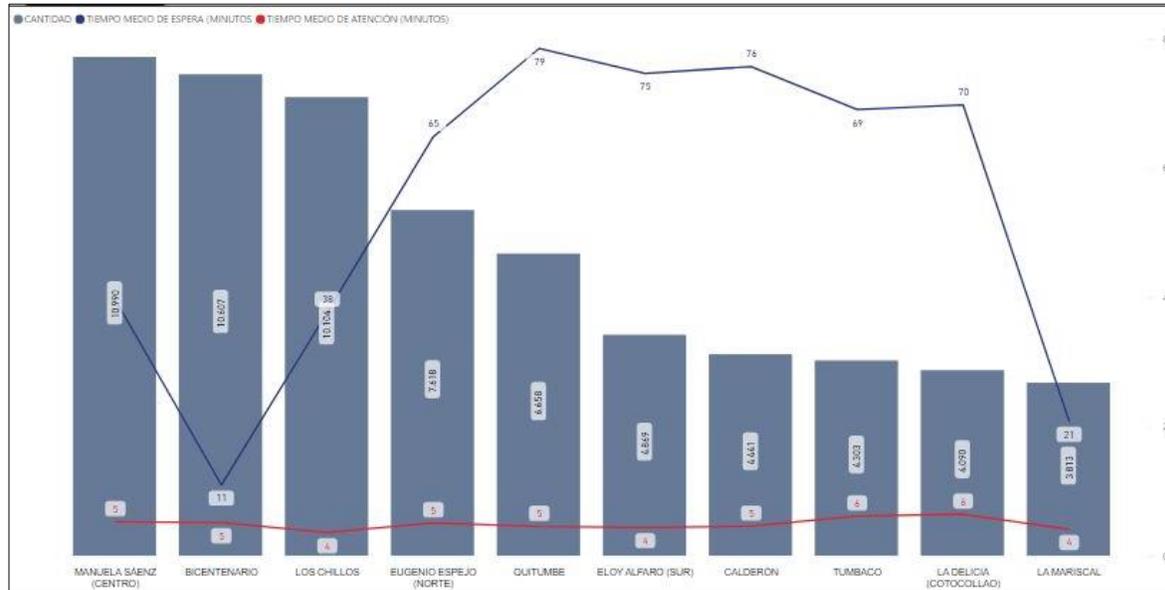
Anexo 3 - Usuarios atendidos en el balcón de servicios, marzo 2024



Fuente: (Municipio de Quito, 2024)

Adaptado por: Jonathan Lozano

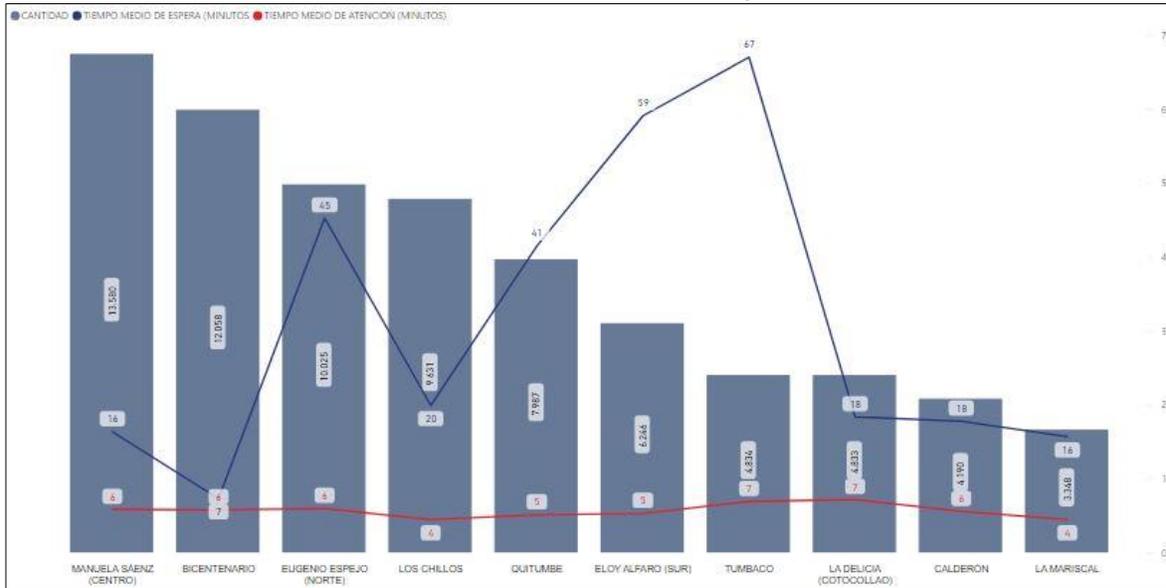
Anexo 4 - Usuarios atendidos en el balcón de servicios, abril 2024



Fuente: (Municipio de Quito, 2024)

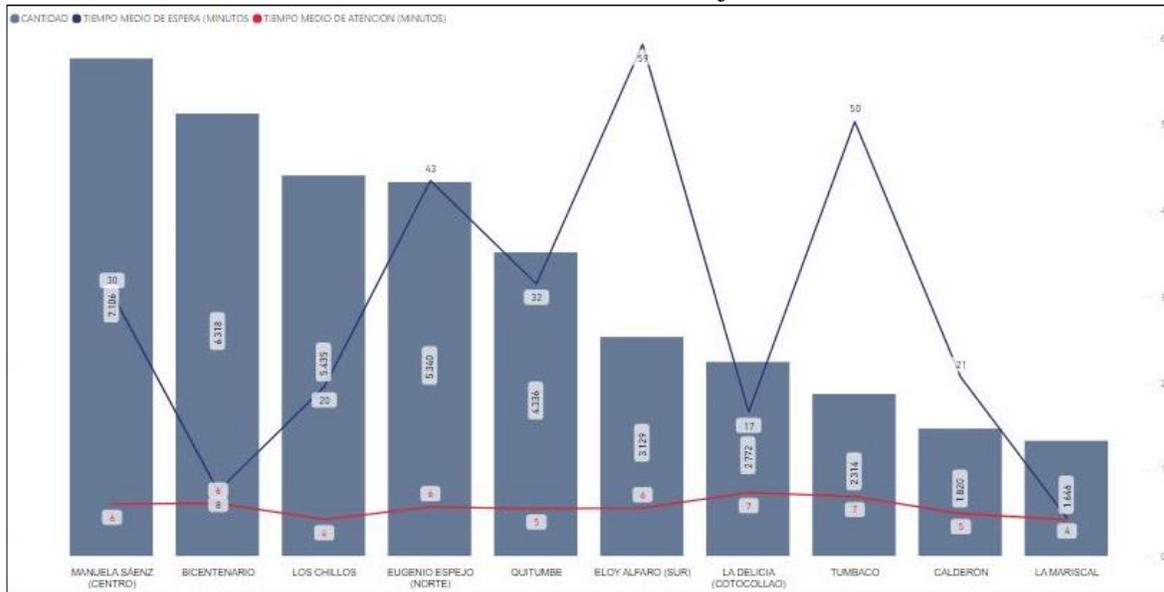
Adaptado por: Jonathan Lozano

Anexo 5 - Usuarios atendidos en el balcón de servicios, mayo 2024



Fuente: (Municipio de Quito, 2024)
Adaptado por: Jonathan Lozano

Anexo 6 - Usuarios atendidos en el balcón de servicios, junio 2024



Fuente: (Municipio de Quito, 2024)
Adaptado por: Jonathan Lozano



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 10%

Date: Jueves, Julio 4, 2024

Statistics: 888 words Plagiarized / 8881 Total words Remarks:

YES Plagiarism Detected - Your Document is Healthy.

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ECUATORIANO DE PRODUCTIVIDAD
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ELABORACION DE UN PLAN
ESTRATÉGICO PARA EL CONTROL Y MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN
AL USUARIO EN EL MUNICIPIO DEL

DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2024 Trabajo de Titulación previo la
obtención del título de Tecnólogo en Administración de Empresas **AUTOR: JONATHAN**

DAVID LOZANO CAMPOVERDE TUTOR: Msc. Ramiro Toro Quito, 2024. RESUMEN

EJECUTIVO El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, es una entidad pública cuya finalidad es facilitar las respuestas a los requerimientos de la comunidad en el ámbito de la ejecución, planificación y distribución de servicios; en el caso presente, se plantea la gestión y mejora del proceso de atención al usuario del Municipio. Es conocido que la organización dispone estratégicamente del funcionamiento de 10 Administraciones Zonales a disposición de la comunidad y en cumplimiento de los objetivos relacionados a la comunicación con el cliente. Mediante una investigación descriptiva, transversal y de enfoque cualitativo, se determinó el estado de la gestión del Balcón de Servicios y en base, a la identificación de los puntos sensibles ha sido factible la estructuración de estrategias que respondan al control y mejora del proceso de interés. El resultado obtenido es un documento orientado a un enfoque de procesos y que requiere del desarrollo de un plan piloto para conocer su potencial efecto sobre los sectores participantes. Palabras clave: Control y mejora. Atención al usuario. Comunicación con clientes Enfoque de procesos. capítulo I ANTECEDENTES capítulo I ANTECEDENTES CONTEXTO 1.01.01 MACRO El ámbito del serviciopúblico es nativo de Francia como una actividad inherente a la administración, lo cual, se expresó históricamente en el Derecho Administrativo. Con el paso del tiempo, el término perdió importancia y quedó vinculado a un régimen jurídico. En la gestión de las entidades públicas es común la existencia de inconvenientes en los procesos que

CONTROL Y MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL MUNICIPIO DEL

DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2024

interaccionan directamente con el usuario. La percepción del cliente es una variable de continuo cambio y que depende de múltiples factores como es el caso de la orientación política, los diversos enfoques de administración, la disponibilidad de los recursos, entre otros. En el caso de la administración pública, se tiene claro el contacto directo que se mantiene con la comunidad y el papel que desempeña la gestión gubernamental; es decir, se torna una imagen de la política que depende en gran medida de la existencia de recursos en la, 2024 entidad pública (CEPAL).

1.01.02 MESO En el Ecuador es conocida la existencia de tribus en el período de la invasión inca, seguida de la conquista de España y la fundación de las ciudades que conforman el país en la actualidad. A partir de entonces inició la época político-administrativa que duró hasta la independencia cuando apareció la nación de Simón Bolívar misma que posteriormente se dividiría para formar la República del Ecuador.

1.01.03 MICRO El Municipio de Quito constituye la entidad de gobierno que facilita los intereses de la comunidad en el ámbito de: planificar, ejecutar, generar y utilizar los servicios, que son parte de sus necesidades y expectativas. Se debe recordar que la misión de la organización es la coordinación conjunta con la comunidad y la gestión de la política pública municipal que articula y ejecuta los planes, proyectos y servicios que contribuyen al desarrollo bajo los principios de transparencia, manejo de datos, entre otros. El crecimiento de la ciudad ha provocado la implementación de 11 Administraciones Zonales que orientan sus actividades a responder las necesidades ciudadanas dentro de su jurisdicción. Con la finalidad de un trabajo en conjunto con la comunidad, en el año 2010, fue creada la Dirección Metropolitana de Servicios en tareas de atención de los ciudadanos en los Balcones de Servicios de las Administraciones a través de trámites como: LUAE, patente, catastro municipal, certificados, transferencia de dominio, espacio público, exoneraciones, impuesto predial, entre otros. En la actualidad, ha sido evidente que las últimas administraciones no han dado cumplimiento a los objetivos de la entidad pública. Entre los inconvenientes relevantes en el proceso de atención al público es la jubilación, desvinculación, renuncia de funcionarios que no son políticamente afines a la ideología de la administración electa. Lo indicado, motiva la necesidad del talento humano y de la infraestructura propia de las Administraciones Zonales. Por otra parte, la Dirección de Servicios Ciudadanos no dispone del Plan de Carrera, lo cual, se identifica como un factor de incentivo al personal y a la consecuente mejora en el servicio de información mediante los canales de atención. Así mismo, el proceso de digitalización de los trámites ha impulsado a un creciente desinterés de la ciudadanía, pues, la gente tiene la percepción que el Balcón de Servicios dispone de cambios administrativos continuos, lo cual, se suma al trato a recibir y el resultado obtenido.