

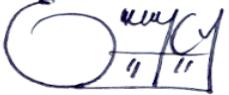
# PRUEBA PILOTO SOBRE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

---

**Diciembre 2019**  
**Área de Atención al cliente UGC-DGEA**

## HOJA DE AUTORIZACIÓN

---

<b>Elaborado por:</b> Sandra Cecilia Pérez Moreira Técnico atención al cliente	
<b>Revisado por:</b> Katia Elizabeth Anaya López Técnico atención al cliente	
<b>Autorizado por:</b> Enilson Antonio Cortez Guevara Jefe de Unidad de Gestión de la Calidad	

## ÍNDICE

---

Introducción.....	3
Objetivo.....	3
Capítulo 1: Información general.....	3
Capítulo 2: Resultados del estudio .....	3
2.1.1 Cumplimiento del protocolo.....	3
2.1.2 Porcentaje de cumplimiento por las etapas de desarrollo del protocolo.....	4
2.1.3 Recomendaciones.....	4
Conclusiones .....	5
Sugerencias.....	5
ANEXOS .....	6

## Introducción

---

En el presente informe se representan los resultados de la prueba piloto sobre la verificación del cumplimiento del protocolo de atención personalizada establecido en el PRO 1.2.2.4 “Medición de la satisfacción de los contribuyentes y usuarios”; esta se realizó en el Centro Express del Contribuyente Centro de Gobierno, donde se utilizó como instrumento una hoja de evaluación que contiene la información del centro de atención evaluado, aspectos a evaluar de las cuatro etapas del protocolo y recomendaciones para su realización; la verificación se ejecutó de forma presencial durante el período del 19 al 22 de noviembre del presente año, de acuerdo a la metodología (ver Anexo 2).

## Objetivo

---

**Objetivo:** Verificar el cumplimiento del Protocolo de Atención Personalizada para contribuir con la mejora en la atención a los contribuyentes y usuarios.

## Capítulo 1: Información general

---

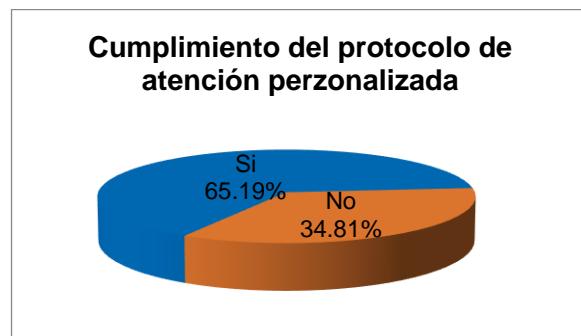
### 1.1 Información general del estudio.

- La muestra que se obtuvo a partir de la cantidad de ventanillas disponibles al público en su totalidad son 7; distribuidas de la siguiente manera: 5 reciben todos los servicios ofrecidos, 1 entrega de N.I.T. y 1 emisión de solvencia.
- La verificación del presente estudio se realizó durante los días 19 y 22 de noviembre de 2019. Con 9 verificaciones presenciales (ver Anexo 2).
- Los horarios establecidos de atención al público son de 7:30 a.m. a 15:30 p.m. sin interrupción al mediodía. Durante el mediodía realizan turnos y permanecen 2 ventanillas disponibles.
- El personal entrevistado corresponde el 62.50% al sexo femenino y 37.50% masculino.
- Se realizó la pregunta ¿Conoce usted el protocolo de atención personalizada?; donde de las 8 personas entrevistadas, 6 contestaron que si lo conocen y 2 que no.

## Capítulo 2: Resultados del estudio

---

### 2.1.1 Cumplimiento del protocolo



El 65.19% si le da cumplimiento a lo indicado en el protocolo, especialmente en los aspectos de: claridad en dar una respuesta y en la entrega de los documentos, ambos corresponden a la etapa de respuesta; el 34.81% no cumple con el protocolo, ya que el 88.89% no se presenta con su nombre y un 55.56% no realiza la pregunta ¿Hay algo más en lo que pueda colaborarle?

### 2.1.2 Porcentaje de cumplimiento por las etapas de desarrollo del protocolo

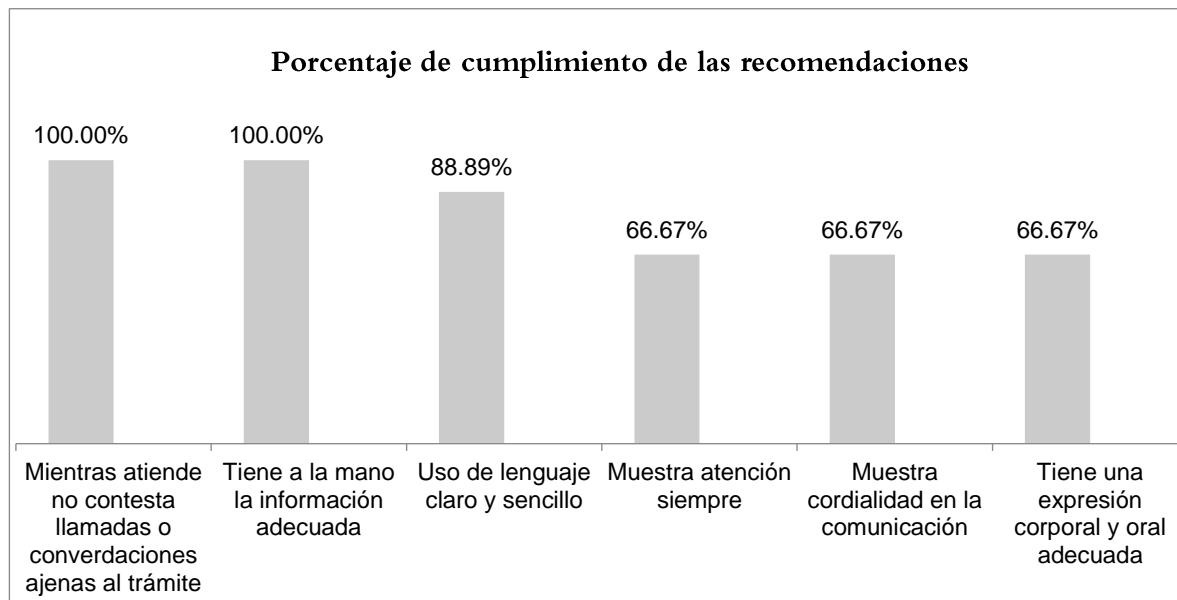
El protocolo se desarrolla en 4 etapas (llegada al centro de atención, durante el trámite, respuesta y despedida) donde el servidor público tiene interacción con el contribuyente y/o usuario.



- La etapa Llegada al centro de atención: se obtuvo un total de cumplimiento del 51.11%, siendo los aspectos más altos: recibe al contribuyente con una sonrisa, da saludo y cuando pregunta cómo puede ayudarlo, todos estos aspectos se cumplen en un 66.67%.
- La etapa Durante el trámite: con 68.89% de cumplimiento, los aspectos con mayor nivel de cumplimiento son: escucha con atención las necesidades del contribuyente sin interrumpirlo, le brindan la orientación adecuada y son educados al hablar, con un 77.78% de cumplimiento para los tres aspectos.
- La Etapa Respuesta: obtuvo el porcentaje de cumplimiento más alto, reflejando un 74.07% que si cumple, el aspecto más favorecedor es el de la claridad al dar una respuesta y la entrega de documentos, ambos con un 88.89%.
- La Etapa Despedida: obtuvo un 66.67% de cumplimiento, donde el único aspecto evaluado fue el despedirse después de prestar el servicio.

### 2.1.3 Recomendaciones

Se efectuó un apartado especial para evaluar el cumplimiento de las recomendaciones para aplicar el protocolo, donde se obtuvo que el 81.48% de las recomendaciones si se aplican, el aspecto mejor evaluado: Tiene a la mano la información adecuada (Servicios, requisitos, teléfonos y ubicaciones de las oficinas) y Mientras atiende no contesta (llamadas telefónicas o está chateando y no tiene conversaciones ajenas al trámite). El restante 18.52% no toman en consideración las recomendaciones y las más afectadas son: Muestra atención siempre (contacto visual con los usuarios), Tiene una expresión corporal y oral adecuada y Muestra cordialidad en la comunicación.



## Conclusiones

---

• El cumplimiento global del protocolo obtuvo un 65.19% y un incumplimiento del 34.81%. La etapa “**Respuesta**” obtuvo el mejor nivel de **cumplimiento** del 74.07%, en los aspectos más favorecedores son el de la claridad al dar una respuesta y la entrega de documentos, ambos con un 88.89%. En cuanto al **incumplimiento** la etapa que salió más afectada “**a su llegada al centro**” en el aspecto se presenta con su nombre con un 88.89%.

• El 81.48% toma en consideración las recomendaciones, el 18.52% no las toma en consideración. Las recomendaciones más atendidas son: Tiene en a la mano la información adecuada (Servicios, requisitos, teléfonos y ubicaciones de las oficinas) y mientras atiende no contesta (llamadas telefónicas o no tiene conversaciones ajenas al trámite).

## Sugerencias

---

- Concientizar al personal sobre la importancia de prestar una atención de calidad a los contribuyentes y usuarios y de aplicar protocolos de atención, con los objetivos de mejorar el trato y el servicio ofrecido; y dar fiel cumplimiento a la Ley de Procedimientos Administrativos y procedimientos internos.
- Capacitar al personal en servicio al cliente.
- Asignar personal idóneo para brindar atención en los centros de atención.
- Crear un protocolo de atención al usuario para definir funciones, responsables, lineamientos, entre otros.

## Anexos

### Anexo 1: hoja de evaluación del protocolo

INFORMACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN	
Nombre del centro de atención	
Horario de visita	
Fecha	
Cantidad de ventanillas	
Cantidad de personal en ventanilla	
Cantidad de persona revisando documentación	
Cantidad de personal orientando	
Modalidad de verificación	a)Teléfono <input type="checkbox"/> b)Presencial <input type="checkbox"/>
Nombre del personal evaluado	
Cargo de evaluado	

¿Conoce usted el protocolo de atención personalizada? a) Si      b) No

A su llegada al Centro Express				
Etapa o Actividad	a)SI	b)NO	c)N/A	Observación
Recibe al contribuyente con una sonrisa.				
Da saludo.(buenos días/ tardes)				
Da la bienvenida. (Es un gusto atenderlo)				
Se presenta con su nombre				
Le pregunta cómo puede ayudarlo				

Durante el Trámite				
Etapa o Actividad	a)SI	b)NO	c)N/A	Observación
Escucha con atención las necesidades del contribuyente, sin interrumpir.				
Le brinda la orientación adecuada.				
Es educado al hablar con el contribuyente.				
Solicita la información de buena manera. (por favor me puede proporcionar la información)				
Agradece.				

Respuesta				
Etapa o Actividad	a)SI	b)NO	c)N/A	Observación
Es claro al dar una respuesta				
Entrega los documentos				
Pregunta ¿Hay algo más en lo que pueda colaborarle?				

Despedida				
Etapa o Actividad	a)SI	b)NO	c)N/A	Observación
Se despide con fue un gusto atenderle				

Recomendaciones				
	a)SI	b)NO	c)N/A	Observación
Muestra atención siempre. (contacto visual con el usuario)				
Uso de lenguaje claro y sencillo				

Tiene una expresión corporal y oral adecuada			
Muestra cordialidad en la comunicación			
Tiene a la mano la información adecuada: Servicios Requisitos Teléfono Ubicaciones de las oficinas			
Mientras atiende no contesta: Llamadas telefónicas o está chateando Conversaciones ajenas al trámite			

OBSERVACIONES:

---



---



---

Nombre de evaluador:	
Fecha:	
Hora:	

## Anexo 2: Metodología



### PASO 1

Se estableció el universo por medio de una visita presencial donde se determinó que el Centro Express del Contribuyente Centro de Gobierno cuenta con 7 ventanillas (5 ventanillas que reciben documentos, 1 entregando NIT y 1 entrega de solvencias) en total para atender al público; además, se cuenta con 2 personas orientando y entregando formularios en la entrada del Centro Express.

### PASO 2

Se elaboró un instrumento el cual contiene 6 partes; la primera parte aborda los datos generales del centro de atención y del personal de atención al público, de la segunda hasta la quinta parte se agrupan 14 aspectos de las 4 etapas del protocolo (a la llegada al centro express, durante el trámite, respuesta y despedida) que permiten verificar el cumplimiento del protocolo de atención personalizada, y en la sexta etapa se agrupan 10 aspectos que miden recomendaciones al protocolo (ver Anexo 1).

### PASO 3

Se realizó un cronograma con las actividades a realizar.

ACTIVIDAD/ETAPA	Lunes 18	Martes 19	Miércoles 20	Jueves 20	Viernes 22	Lunes 25	Martes 26	Miércoles 27	Jueves 28	Viernes 29	Lunes 2
Elaboración de la metodología	X	X									
Elaboración de la planificación			X								
Establecer el universo y muestra				X							
Verificación telefónica y presencial					X	X					
Procesamiento de datos							X	X			
Elaboración de informe									X	X	
Revisión de informe											X

### PASO 4

Verificación se realizó de la siguiente manera:

La verificación se realizó con visitas efectuadas durante los días 19 y 22 de noviembre de 2019, en horarios de 9:00 a.m., 12:00 m.d. y 15:30 p.m. por medio de visitas presenciales, donde se utilizó la hoja de evaluación (ver Anexo 1).

Horario	Visitas
9:00 a.m. a 10:00 a.m.	3
12:00 p.m. a 13:00 p.m.	4
03:00 p.m. a 3:30 p.m.	2
<b>Total</b>	<b>9</b>

#### **PASO 5**

La información fue procesada en una hoja de Excel utilizando la información obtenida en donde se analizó todos los resultados (ver Anexo 3).

#### **PASO 6**

Con los resultados obtenidos se elaboró el presente informe.

#### **Anexo 3: Cálculo de verificación del protocolo**

Etapas	Aspectos evaluados	Si	No	Total
A su llegada	Recibe al contribuyente con una sonrisa.	6	66.67%	3
	Da saludo.	6	66.67%	3
	Da la bienvenida.	4	44.44%	5
	Se presenta con su nombre	1	11.11%	8
	Le pregunta cómo puede ayudarlo	6	66.67%	3
Durante	Escucha con atención las necesidades del contribuyente	7	77.78%	2
	Le brinda la orientación adecuada	7	77.78%	2
	Es educado al hablar con el contribuyente.	7	77.78%	2
	Solicita la información de buena manera.	6	66.67%	3
	Agradece.	4	44.44%	5
Respuesta	Es claro al dar una respuesta	8	88.89%	1
	Entrega los documentos	8	88.89%	1
	Pregunta ¿Hay algo más en lo que pueda colaborarle?	4	44.44%	5
Despedida	se despide con fue un gusto atenderle	6	66.67%	3

Etapas	Si	No
Llegada	51.11%	48.89%
Durante	68.89%	31.11%
Respuesta	74.07%	25.93%
Despedida	66.67%	33.33%
<b>Total</b>	<b>65.19%</b>	<b>34.81%</b>

Recomendaciones	Si	No	Total
Muestra atención siempre.	6	66.67%	3
Uso de lenguaje claro y sencillo	8	88.89%	1
Tiene una expresión corporal y oral adecuada	6	66.67%	3
Muestra cordialidad en la comunicación	6	66.67%	3
Tiene a la mano la información adecuada:	9	100.00%	0
Servicios	9	100.00%	0
Requisitos	9	100.00%	0
Teléfono	9	100.00%	0
Ubicaciones de las oficinas	9	100.00%	0
Mientras atiende no contesta:	9	100.00%	0
Llamadas telefónicas o está chateando	9	100.00%	0
Conversaciones ajenas al trámite	9	100.00%	0
<b>Total</b>	<b>81.48%</b>	<b>18.52%</b>	<b>9</b>