



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

“PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA EL SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL, SECAP”

Previa a la Obtención del Título de
Tecnóloga Publicidad y Marketing

Ana Maritza Linthon Triviño

Director: Dr. Obando, Vinicio Mgs.



Introducción



El objetivo es alcanzar un mayor número de beneficiarios que accedan a una capacitación de calidad tanto presencial como virtual



Ser parte de la transformación de GAP, Público Apoyo y Productivo.



Creación: 3 de octubre de 1966, mediante Decreto Supremo No. 1207, R.O. No. 141



Política de Calidad

El SECAP con un alto compromiso de atención a las y los servidores y trabajadores promueve la mejora continua de los servicios de perfeccionamiento, capacitación y formación con personal altamente capacitado, dirigido a:

- Cumplir con la normativa vigente a sus procesos y servicios
- Mejorar entornos de trabajo, y;
- Fortalecer la inserción del Talento Humano en el Sistema laboral

Ser Una Institución de excelencia donde todos y todas quieran capacitarse y certificarse

Contribuir al desarrollo del país impulsando la transformación productiva y fortaleciendo el servicio público, a través de los servicios de perfeccionamiento, capacitación y certificación de personas, con excelencia”.





Diseñar un Plan de Atención al Ciudadano

Analizar los resultados obtenidos,



Capacitar a los funcionarios públicos que ejercen la actividad de atención ciudadanía

Implementar un sistema de gestión y administración de quejas y sugerencias.

CONSECUENCIAS



EL SERVICIO



EL SERVICIO

EL SERVICIO
AL CLIENTE

HABITOS FIN
ENREGAR UN MEJOR
SERVICIO

CALIDAD EN
EL SERVICIO

CULTURA DE
SERVICIO

CARACTERÍSTICA
PRODUCTO
Y SERVIICO

CALIDAD

LA
COMUNICACIÓN

CULTURA DE
DESEMPEÑO

COMO MEJORAR

LA ATENCIÓN



EL CLIENTE

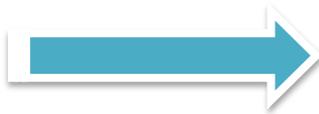
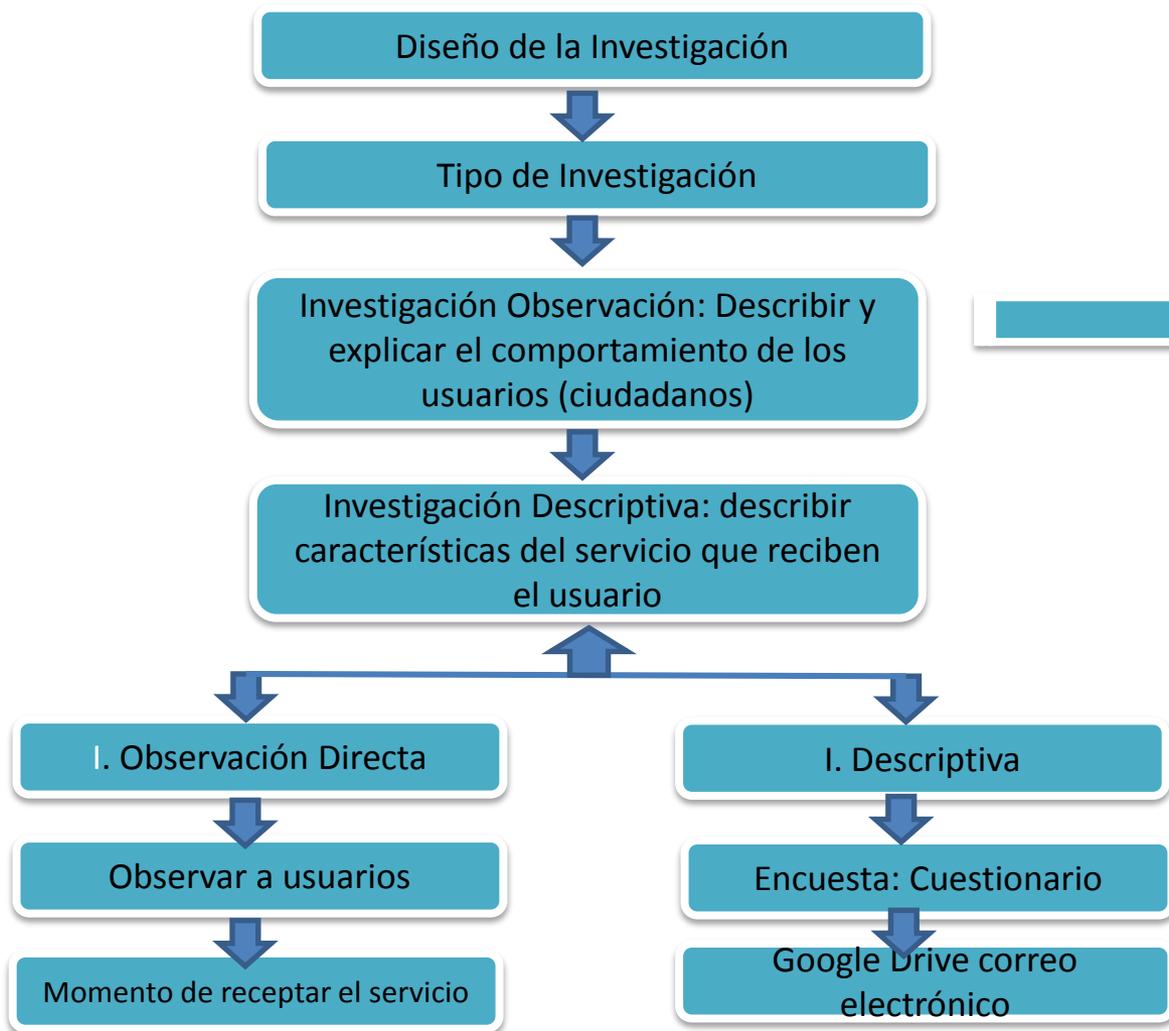
EL USUARIO

ATENCIÓN
AL CLIENTE

SATISFACCIÓN
AL CLIENTE

CALIDAD TRATO
AL CLIENTE

Diseño de la Investigación



CUESTIONARIO:
Medir la calidad del servicio ofrecido al usuario (ciudadano), 20 preguntas. Se toma en cuenta: El servicio y la atención

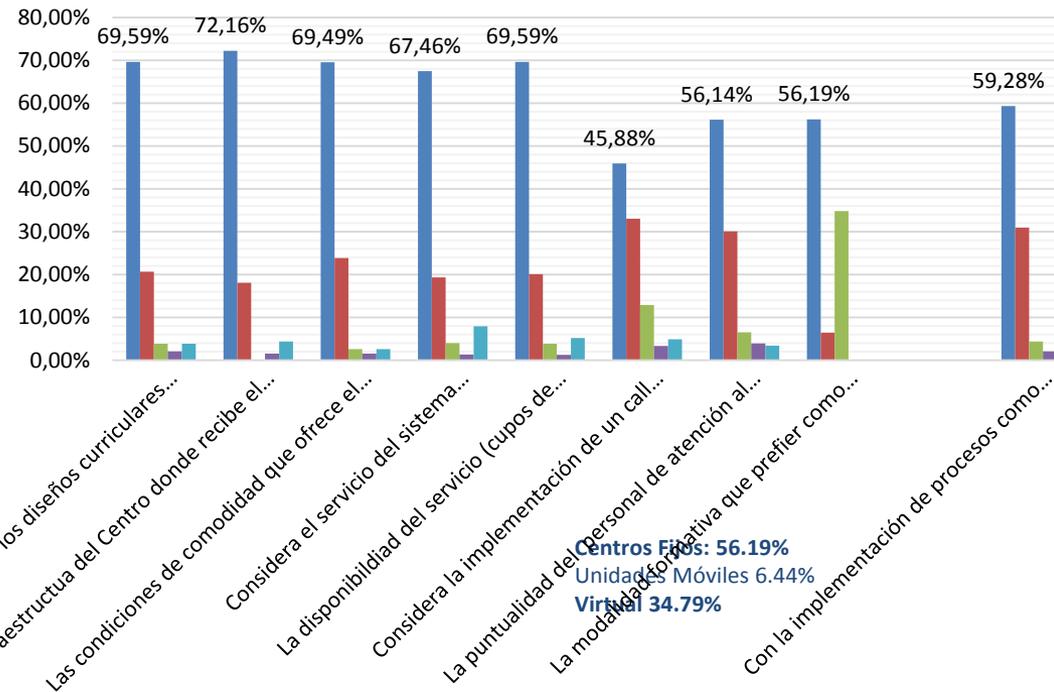
TAMAÑO DEL UNIVERSO : 13666
Participantes de cursos de junio a diciembre.
Google Drive: Activa
04 enero al 04 febrero
N= 388
Muestra

Resumen Ejecutivo

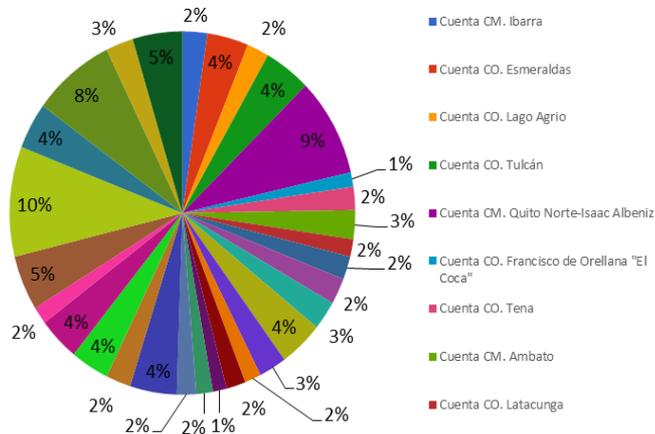
Realizada la encuesta a una muestra de 388 a los usuarios Participantes de cursos de junio a diciembre. Google Drive a 388 participantes, se puede mostrar lo siguiente:

EL SERVICIO

■ Muy Bueno
 ■ Bueno
 ■ Regular
 ■ Malo
 ■ No sabe
 No Responde

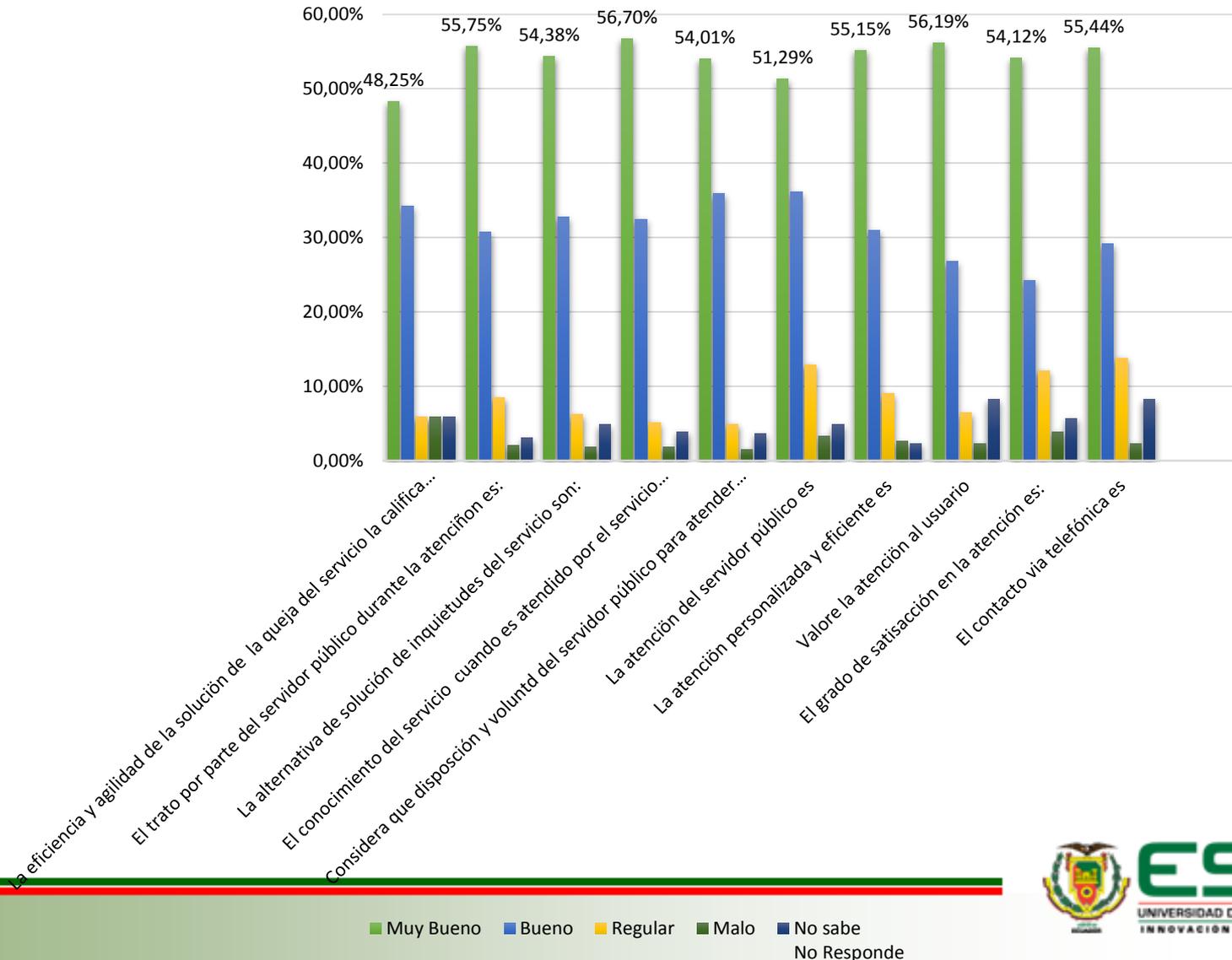


1. ¿En qué centro fue atendido?



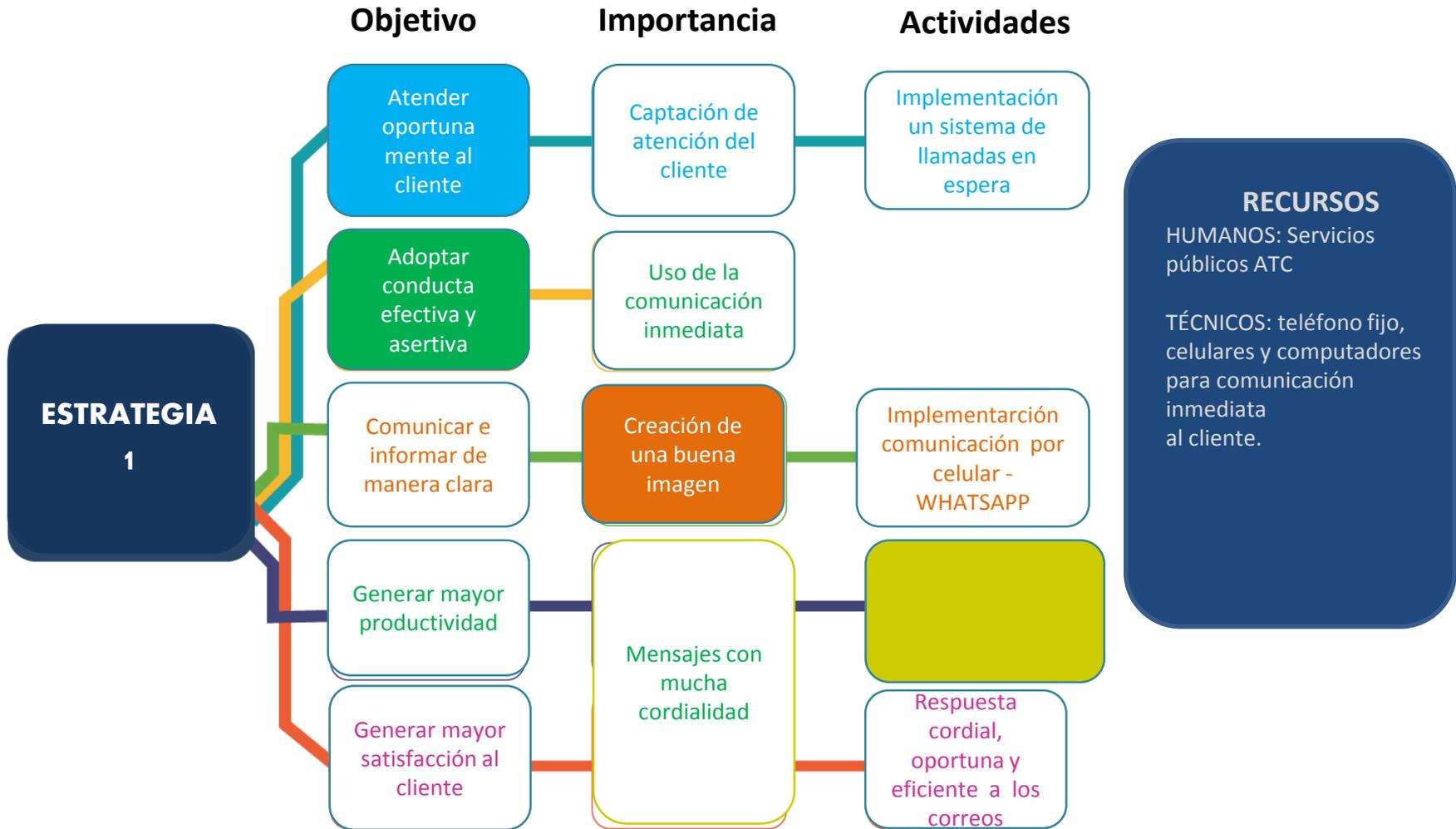
Resumen Ejecutivo

LA ATENCIÓN



PROPUESTA

Estrategia 1: Comunicación inmediata para los clientes

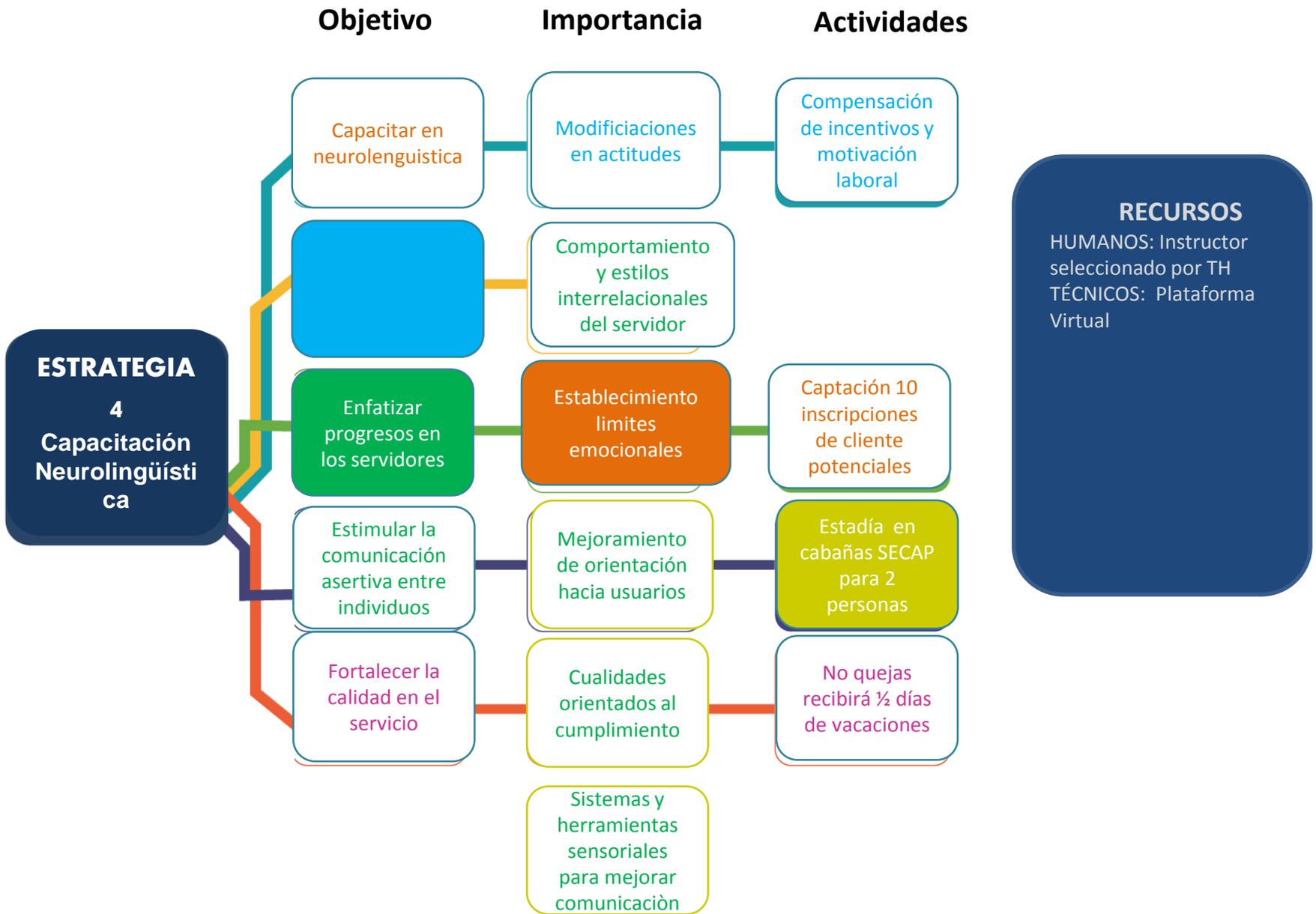


Estrategia 2: Seguimiento a posible Clientes Potenciales



Estrategia 3 y 4: Incrementar las competencias de los servidores de ATC





Estrategia 5: Mantener la información actualizada de las bases de datos SISECAP



Estrategia 6: Servicio Post Venta



Estrategia 7: Cliente Fantasma



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Se identificó la falta de un Plan de atención al ciudadano que requiere cambios y sensibilización a los servidores de Atención al Ciudadano.
- Que la aplicación de la encuesta permitió identificar las fallas actuales en el proceso que causan insatisfacción de atención al ciudadano.
- Que se logró determinar necesidades para mejorar el nivel de calidad en el servicio y atención ciudadana.
- Se estableció en los servidores públicos de atención al ciudadano la necesidad de fortalecer sus habilidades, destrezas y motivación.
- Se detectó falta de seguimiento a los clientes potenciales
- No se cuenta con la bases de SISECAP actualizada.

RECOMENDACIONES

- La implementación de un Plan de atención al ciudadano requiere una serie de estrategias que orienten y sensibilicen a los servidores de atención al ciudadano sobre la importancia de controlar los factores críticos en la relación con el ciudadano.
- La institución debe garantizar el buen desarrollo del proceso de atención al ciudadano para lo cual debe desarrollar actividades de capacitación asertiva para que se brinde un servicio con calidad y calidez.
- Establecer estrategias de compensación e incentivos y motivación laboral y que los servidores realicen un mayor esfuerzo y se obtengan mayores beneficios.
- Garantizar una comunicación eficiente a través del seguimiento a posibles clientes potenciales mantenimiento actualizada la bases de datos SISECAP..

ESTRATEGIAS		ACTIVIDADES		TOTAL
		CANTIDAD	COSTO UNITARIO	
ESTRATEGIA 1	Comunicación Inmediata para los clientes	28	\$ 10.00	\$ 280.00
		10000	\$ 0.08	\$ 773.30
ESTRATEGIA 2	Seguimiento a posibles clientes potenciales a través de una comunicación eficiente	560	\$ 2.50	\$ 1,400.00
ESTRATEGIA 3 y ESTRATEGIA 4	Fortalecimiento las competencias de los funcionarios de Atención al Ciudadano.	28	\$ 100.00	\$ 2,800.00
		50	\$ 35.00	\$ 1,750.00
		28	\$ 0.00	\$ 0.00
		28	\$ 0.00	\$ 0.00





ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Gracias

