

Formatos de seguimiento

POSTULACIÓN	47
NIVEL DE GOBIERNO	Estatal.
ADSCRIPCIÓN	Servicio de Administración Tributaria del Estado de Guanajuato (SATEG).
SUBCRITERIO	Protocolo de Servicio, Necesidades del Ciudadano, Buenas Prácticas.
INDICADOR	Trato al ciudadano, Calidad de la información, Tiempo de atención, Confianza en el servicio público, Satisfacción.

DESCRIPCIÓN DE LA INNOVACIÓN

Se inicia con la revisión de documentos en ventanilla, que previamente se le mencionaron al usuario en sus requisitos y al momento de hacer cita.

Se detecta la falta o inconsistencia en sus documentos.

El asesor de tramite le hace las observaciones y/o recomendaciones al usuario, plasmándolo a su vez, en el formato de seguimiento.

Días posteriores a su cita, el usuario regresa a oficina con sus observaciones y/o recomendaciones subsanadas presentando el formato de seguimiento.

El asesor de trámite, le da seguimiento al proceso, para su pronta autorización, no importando que no haya sido el mismo que inicio el trámite. Ya que, gracias a nuestra buena práctica, supo el estatus en que se quedó, revisó los documentos subsanados y prosiguió con el tramite hasta concluirlo satisfactoriamente.

SITUACIÓN QUE SE BUSCA REVERTIR O POTENCIAR

Existen diversos factores que pueden ocasionar el rechazo o retraso en la autorización de trámites vehiculares.

La operación de trabajo que se vivía en la oficina era que al regreso el usuario pasaba al área de cajas para dar seguimiento a su trámite y los servidores públicos desconocían o no recordaban el caso.

Se implementa el control en el servidor público para que tenga noción de la visita anterior y las observaciones sobre el trámite vehicular.

ETAPAS DE DESARROLLO

- Antes de esta buena práctica, cada cajero liquidador llevaba su control personal sobre trámites atendidos, anotando los datos más relevantes del mismo en algún archivo o libreta destinado para ello.
- Al ser un control personal, no todos tenían conocimiento de las recomendaciones sobre el trámite, por lo que al revisar nuevamente la documentación se perdía tiempo en el seguimiento para la autorización.
- Con la nueva práctica, el control de tramites con observaciones y/o recomendaciones es más ágil ya que todo se concentra en un solo formato de seguimiento, generando confianza en el servicio para el usuario y mejor gestión del trámite para los servidores públicos.

RESULTADOS ALCANZADOS

Los resultados que se han obtenido con la implementación de esta buena práctica, es darle seguimiento al trámite vehicular, logrando que el usuario invierta menos tiempo en la oficina, y el servidor público detecte de manera rápida en que se quedó pendiente su trámite dando así una mayor fluidez para su autorización.

ALIANZAS GENERADAS

Se hizo una alianza con Presidencia Municipal y el Ministerio Público de Salvatierra, haciéndoles del conocimiento de las papeletas de control y su objetivo por parte de nuestra oficina, buscando así, que el apoyo proporcionado sea el indicado para dar seguimiento al trámite.

RECURSOS EMPLEADOS

- Equipo de cómputo.
- Hojas de máquina.
- Impresora.
- Escáner.

FORTALEZAS

- Mejor gestión administrativa y de tiempo para darle seguimiento a trámites vehiculares con alguna observación.
- Confianza del usuario al notar el debido seguimiento de su trámite.
- Mejor comunicación entre los asesores vehiculares al poder darle seguimiento al trámite.
- Mayor confianza para la Oficina de Servicios al Contribuyente, anteriormente Oficina Recaudadora.

DEBILIDADES

- Extravío de la hoja de control por parte del usuario.
- Manipulación de documentos al salir de la oficina.
- El usuario no regresa para la conclusión de su trámite.
- Que el servidor público olvide llenar todos los campos necesarios en el drive, para su buen funcionamiento.

OBSERVACIONES

- Debe tenerse conocimiento de los requisitos.
- Se le da vista al personal de orientación para su conocimiento y efecto.
- Nace para que cualquier asesor de trámite pueda concluir el proceso.

DOCUMENTOS ADJUNTOS

					NO. CONTROL:
CONTRIBUYENTE:					
	FECHA	FECHA	FECHA	FECHA	OBSERVACIONES
VISITA Y RUBRICA					
FOLIO					
X	CHECK LIST (DOCUMENTO OBSERVADO)			OBSERVACION	
	IDENTIFICACION				
	COMPR. DOMICILIO.				
	FACTURA/TITULO				
	PEDIMENTO				
	CONST. PGJ				
	PAGO/BAJA OTRA ENTIDAD				
	PODER				
	ADEUDOS				
	DENUNCIA/RECUPERACIÓN				
RECOMENDACIÓN/SEGUIMIENTO					
TEL. OFICINA RECUADADORA SALVATIERRA: 466-663-00-08			FAVOR DE CONSERVAR ESTE FORMATO Y PRESENTARLO EN SU PRÓXIMA VISITA A LA OFICINA.		

CONTRIBUYENTE:

	FECHA	FECHA	FECHA	FECHA	OBSERVACIONES
VISITA Y RUBRICA					
FOLIO					
X	CHECK LIST (DOCUMENTO OBSERVADO)			OBSERVACIONES	
	IDENTIFICACION				
	COMPR. DOMICILIO.				
	FACTURA/TITULO				
	PEDIMENTO				
	CONST. PGJ				
	PAGO/BAJA OTRA ENTIDAD				
	PODER				
	ADEUDOS				
	DENUNCIA/RECUPERACIÓN				
RECOMENDACIÓN/SEGUIMIENTO					
TEL. OFICINA RECUADADORA SALVATIERRA: 466-663-00-08			FAVOR DE CONSERVAR ESTE FORMATO Y PRESENTARLO EN SU PRÓXIMA VISITA A LA OFICINA.		

NOMBRE: _____

FECHA QUE CONCLUYO EL TRAMITE: _____

1.- ¿Le fue de ayuda el formato de control para consultar las observaciones realizadas por parte de la oficina recaudadora, logrando así completar su documentación?

SI NO

2.- ¿Considera que el formato de control le garantiza el seguimiento y conclusión su trámite con éxito?

SI NO

3.- ¿Con la implementación del formato de control, invirtió menos tiempo en la oficina?

SI NO

4.- Que sugiere para una mejor atención en relación a su trámite y persona:

FIRMA: _____





