

Portal de Citas de las Oficinas de Servicios al Contribuyente - GTO

POSTULACIÓN	175
NIVEL DE GOBIERNO	Estatal
ADSCRIPCIÓN	Servicio de Administración Tributaria del Estado de Guanajuato.
POSTULANTE	Dirección de Servicios al Contribuyente de la Subdirección General de Impuestos.
INDICADORES	Calidad de la información, Tiempo de atención, Confianza en el Servicio Público, Satisfacción.
AÑO DE INICIO	2021

472 151 0700, ext. 1868

DESCRIPCIÓN DE LA MEJOR PRÁCTICA

El Estado de Guanajuato con la finalidad de hacer accesible, ágil e innovadora la atención de los trámites que se ofertan en las Oficinas de Servicios al Contribuyente, desarrolló la opción de atención de citas por internet con revisión previa de documentos, a través de la implementación del Portal de Citas de las Oficinas de Servicios al Contribuyente - GTO, al brindar mayores beneficios en comparación con los otorgados cuando la atención se realiza sin cita, por teléfono o por internet sin la revisión de documentos en línea, ya que este permite a los contribuyentes iniciar con su trámite desde cualquier lugar, monitorearlo y darle seguimiento las 24 horas del día para posteriormente agendar su cita en la oficina, el día y hora de su preferencia y finalmente acudir a concluir el trámite en tiempo promedio de 20 minutos, logrando así optimizar el proceso de atención presencial reduciéndolo al 50% en comparación con el tiempo promedio de atención de las otras opciones de atención.

SITUACIÓN QUE SE BUSCA POTENCIAR O REVERTIR

El proceso tradicional para la atención de trámites vehiculares que se ofertan en las Oficinas de Servicios al Contribuyente, conlleva la revisión, el escaneo, la carga de

documentación y la validación de ésta, cuando el contribuyente acude a la cita, por lo que los tiempos de atención se prolongan e incrementa la posibilidad de que el trámite no sea culminado con éxito al no llevar la documentación completa o correcta, razón por la que se decide implementar el Portal de Citas de las Oficinas de Servicios al Contribuyente - GTO el cual optimiza el proceso y reduce los tiempos de atención presencial.

SECTOR DE LA POBLACIÓN A LA QUE BENEFICIA

Ciudadanía en general.

ETAPAS DE DESARROLLO

- 1.- Se identificó un área de mejora en el proceso de atención de los trámites que ofertan las Oficinas de Servicios al Contribuyente, la cual se atendería a través de un portal web.
- 2.- Se desarrolló la iniciativa, en la que se describieron los requerimientos necesarios para la solución.
- 3.- Se registró la iniciativa en el portal de iniciativas de la DGTIT.
- 4.- Se llevó a cabo el seguimiento de la solicitud de desarrollo a través de reuniones entre los enlaces de SATEG y la DGTIT, quien desarrolló el portal de forma gradual.
- 5.- Al liberarse los requerimientos, se realizaron las validaciones correspondientes en un entorno de pruebas.
- 6.- Se capacitó a los servidores públicos que operarían el portal.
- 7.- Para corroborar el flujo del proceso, se operó el sistema en un entorno controlado y,
- 8.- Finalmente se puso en operación permitiendo el registro y acceso a los contribuyentes a través de la página oficial de SATEG.

BENEFICIOS OBTENIDOS

Optimización del proceso de atención presencial en las Oficinas de Servicios al Contribuyente, ya que ahora es más ágil y rápido; Accesibilidad para la generación de solicitudes y citas, desde cualquier lugar y en cualquier momento; Mejor aprovechamiento de recursos de los contribuyentes, pues se evitan gastos innecesarios de traslado y el tiempo de espera ahorrado lo pueden aprovechar para otras actividades; Mayor orden para la atención en oficinas mediante el uso del sistema de turnos web; Al agendar la cita por el portal incrementa la probabilidad de que concluya el trámite en una sola cita.

RESULTADOS ALCANZADOS

Se logró un proceso más sencillo para el ciudadano con la posibilidad de generar su trámite en cualquier dispositivo, lugar y momento, disminuyendo la dependencia a horarios de oficina y tiempos de espera. Dentro del procedimiento administrativo se obtuvo trazabilidad de manejo de documentos y su resguardo. Se han agendado un total de 42,427 citas vehiculares en Oficinas de Servicios al Contribuyente en el primer semestre de operación del portal, con tiempos promedio de atención de 20 minutos por trámite en materia vehicular, en el cual se notó principalmente el mayor impacto al reducirse un 50%, al ser el tipo de trámite que involucra una validación de documentación previa a la cita.

ALIANZAS GENERADAS

Dirección General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones del Estado de Guanajuato (DGTIT) y servicios contratados.

RECURSOS EMPLEADOS

Personal de la Dirección de Servicios al Contribuyente, Personal de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones del Estado de Guanajuato (DGTIT) y servicios contratados.

FORTALEZAS

Permite la creación de solicitudes desde cualquier sitio; Permite seguimiento de solicitudes las 24 horas; Implementa el uso del sistema de turnos web; Concentra toda la información generada de la prestación del servicio; Permite consultar los requisitos específicos de los trámites; Escalabilidad y adaptabilidad para implementar nuevos trámites; Es administrable; Permite evaluar la calidad del servicio.

DEBILIDADES

Resistencia de la ciudadanía al manejo de medios digitales, falta de conocimiento de las tecnologías de la información, malos hábitos de lectura.

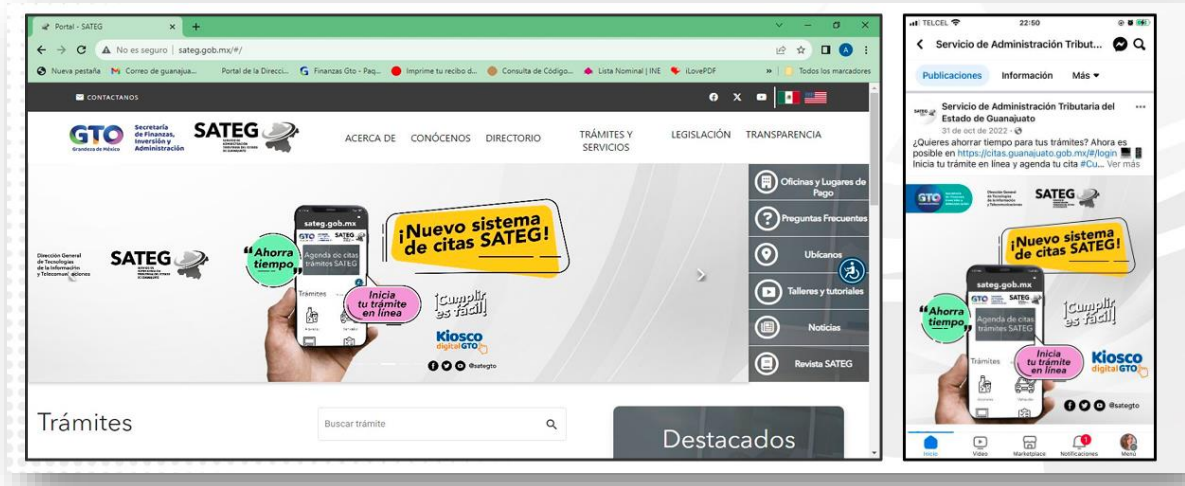
EVALUACIÓN CIUDADANA

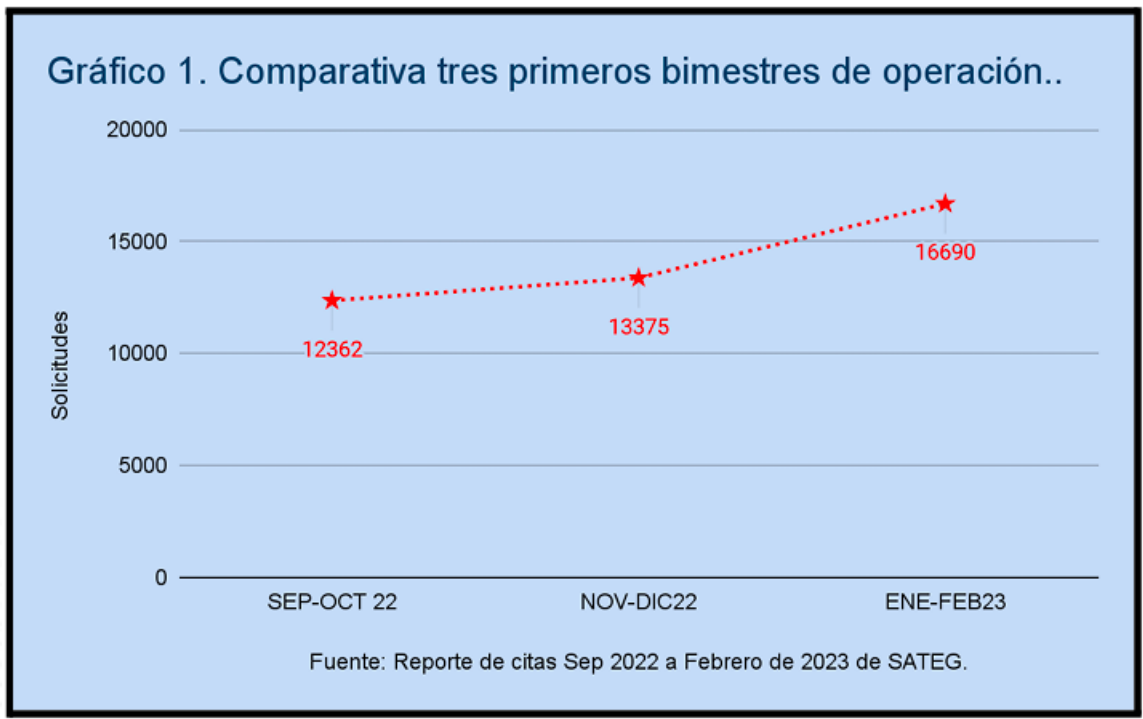
Con base en las encuestas contestadas por los ciudadanos, se resalta la evaluación de la calidad del servicio recibido, en el que se ha obtenido un 81% con la calificación más alta (de 8 a 10) y la facilidad del proceso para agendar cita, en el que un 89% considera que es de regular a fácil.

OBSERVACIONES

La implementación del portal fortalece la transparencia y rendición de cuentas, mediante la consolidación de la información que se genera durante el proceso de atención a través de este, el cual incorpora una etapa de validación documental que mitiga el riesgo de actos de corrupción y gestoría inadecuada asignando de manera aleatoria el expediente al servidor público que lo revisa y atiende.

INFORMACIÓN ADJUNTA



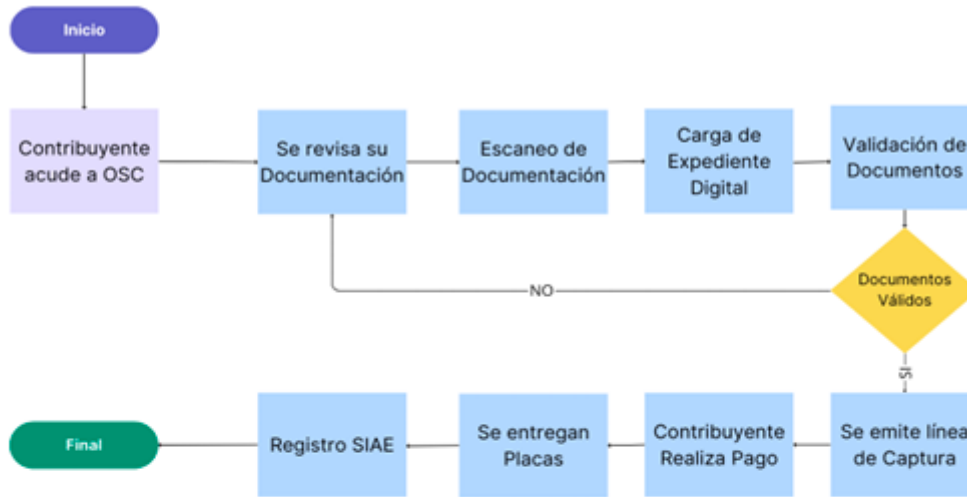


Como se puede observar en el gráfico 1, la cantidad de citas agendadas por periodo ha ido en aumento de manera gradual, con lo que se demuestra la aceptación del “portal” por parte de los contribuyentes, lo que le permite a SATEG estar a la vanguardia tecnológica.

Tabla 1. Características de los medios para atención de trámites vehiculares en las OSC.

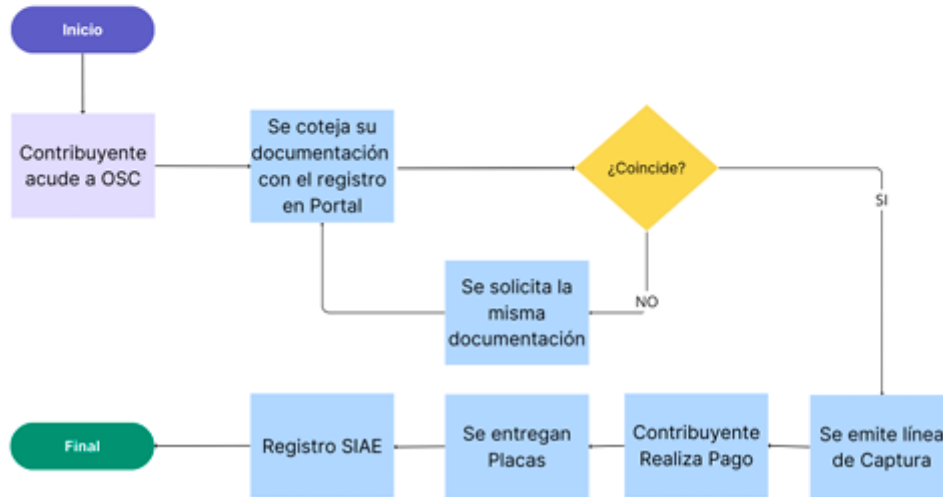
Cita agendada en el "portal"	Atención sin cita	Cita agendada por teléfono
- Tiempo promedio de atención 20 minutos por trámite	- Tiempo promedio de atención 40 minutos por trámite	- Tiempo promedio de atención 40 minutos por trámite
- El contribuyente está informado referente a toda la información requerida para realizar el trámite.	- El contribuyente tendrá que informarse de los requerimientos para realizar el trámite como le sea posible.	- El contribuyente tendrá que informarse de los requerimientos para realizar el trámite como le sea posible.
- Revisión en línea de la documentación con una pre-validación, lo que le da mayor certeza de conclusión del trámite.	- No existe revisión previa de la documentación por lo que existe incertidumbre sobre la conclusión del trámite.	- No existe revisión previa de la documentación por lo que existe incertidumbre sobre la conclusión del trámite.
- Acude en el día y hora agendados.	- Solo se atiende sin cita en horarios establecidos de acuerdo a la OSC de la que se trate.	- Acude en el día y hora agendados.

Diagrama 1. Proceso de atención de citas agendadas vía telefónica y sin cita.



Fuente. SATEG 2023.

Diagrama 2. Proceso de atención de cita agendada mediante "portal".



Fuente. SATEG 2023.