

LÍNEA QUICK

POSTULACIÓN	087
NIVEL DE GOBIERNO	Estatal
ADSCRIPCIÓN	Servicio de Administración Tributaria del Estado de Guanajuato.
POSTULANTE	Oficina de Servicios al Contribuyente León I (Centro de Gobierno).
INDICADORES	Trato al ciudadano, Tiempo de atención, Confianza en el servicio público, Satisfacción.
AÑO DE INICIO	2023

477 148 1206

DESCRIPCIÓN DE LA MEJOR PRÁCTICA

La buena práctica consiste en innovación en el proceso de atención de los tramites: BAJA, REPOSICIÓN, DUPLICADOS E INFORMES VEHICULARES, desarrollando un toma-turno digital con macros de Excel, el cual arroja un turno que contiene: nombre, número de atención, fecha, leyenda “ayúdanos a mejorar la atención contestando la encuesta” y código QR de esta, este turno se visualiza en una pantalla del cual se desarrolló una presentación con la opción de avance de diapositiva deshabilitada, y esta reproduce a su vez un video con los requisitos y trámites que se realizan en la LINEA QUICK. La ubicación de esta es a un lado del primer contacto con el ciudadano, con el propósito de bajar la aglomeración de ciudadanos en la sala de espera, el tiempo de atención es de 4 minutos. El plus de esta buena práctica es el aumento del número de trámites con y sin cita. La importancia de replicar la buena práctica es por la satisfacción en la atención al ciudadano obtenida en los resultados de las encuestas.

SITUACIÓN QUE SE BUSCA POTENCIAR O REVERTIR

La necesidad de tener un canal de atención rápido en las OSC emerge de las sugerencias de los ciudadanos por la saturación de citas disponibles y por el tiempo de atención en OSC, ya que las Oficinas juntan los trámites que requieren validación con los trámites de

atención rápida, generando tiempo de atención elevados de trámites que no lo requieren. Se detecta que los ciudadanos no contestan las encuestas de QR por lo cual se debe crear un mecanismo para que aumente el número de respuestas.

SECTOR DE LA POBLACIÓN A LA QUE BENEFICIA

Ciudadanía en general.

ETAPAS DE DESARROLLO

Para la implementación se analizó el resultado de la encuesta de percepción ciudadana. Se determinó crear un canal de atención rápido nombrado LINEA QUICK. Se asignó ubicación en el segundo momento de atención al usuario para evitar aglomerar la sala de espera. Se desarrollaron mecanismos de innovación creando un toma-turno digital con macros de Excel, el cual arroja un turno que contiene: nombre de la buena práctica, el número de atención, fecha, leyenda que dice “ayúdanos a mejorar la atención contestando la encuesta” y el código QR de esta, este turno se visualiza en una pantalla del cual se desarrolló una presentación de **PowerPoint** con la opción de avance de diapositiva deshabilitada y esta reproduce en todo momento un video con los requisitos y trámites. Se capacitó al personal. Se analizó el resultado obteniendo comentarios satisfactorios de los ciudadanos solicitando se replique en las demás OSC.

BENEFICIOS OBTENIDOS

Los beneficios al implementar esta buena práctica es un orden en las filas de atención, ya que los trámites están separados por lo tanto agiliza la atención permitiendo que no se observen aglomeración de ciudadanos, teniendo una satisfacción en la atención a los ciudadanos y creando confianza al atender de forma ordenada con una imagen institucional correcta.

RESULTADOS ALCANZADOS

El promedio en tiempo de trámites de atención rápida antes de iniciar la buena práctica era de 25 minutos por la espera en la fila general de trámites, lo cual, al implementar la línea Quick se redujo a 4 minutos por trámite. Los trámites de atención rápida estaban condicionados a una cita o a la disponibilidad de lugares que ofertan las OSC, por lo cual al crear los mecanismos de atención de la línea Quick se logró atender ciudadanos sin cita con un máximo de 120 trámites por día.

ALIANZAS GENERADAS

Municipio de León informa a los ciudadanos que acuden a *miércoles ciudadano* que pueden acudir a la OSC LEON I sin cita a la ventanilla de atención rápida para dudas para trámites de bajas, canjes, duplicados y adeudos.

RECURSOS EMPLEADOS

Línea Quick se puede integrar de uno o dos asesores vehiculares; Para operar: Impresora de turnos, pantalla, archivo de Excel con una macro asignada y presentación de *PowerPoint*; Equipo de cómputo completo, y equipo para la toma de biométricos. Infraestructura: Señalética "*línea quick*", escritorio con silla ejecutiva. Para todo lo anterior no se utilizaron recursos económicos ya que se contaba con los equipos requeridos en diversas áreas de la OSC.

FORTALEZAS

Proceso se adecuó a los versos tamaños de las Oficinas de Servicios al Contribuyente (OSC), todos las OSC tenemos mismo material por lo cual posibilidad de réplica es alta, orden en el proceso de atención, mayor disponibilidad de atención, reducción de tiempo de permanencia del usuario, unificación del proceso de atención a trámites de atención rápida.

DEBILIDADES

Alta afluencia en horas pico, ciudadanos no cuentan con sus datos personales y se requiere generar un proceso adicional, contingencia por bajo nivel de red de internet.

EVALUACIÓN CIUDADANA

Los reactivos para la evaluación ciudadana de esta buena práctica son los siguientes:

El tiempo de espera fue: Muy Rápido; Rápido; Normal; Lento.

El tiempo de atención en ventanilla fue: Muy Rápido; Rápido; Normal; Lento.

El servicio en ventanilla fue: Excelente; Bueno; Regular; Puede mejorar.

Comentarios adicionales.

OBSERVACIONES

El turno arroja un código QR, el cual se puede cambiar a diario por el código QR de las encuestas de SATEG, y de la STyRC así como la de la evaluación de la buena práctica.

Gracias a esta implementación el número de respuesta aumento. La presentación que aparece en la pantalla se puede modificar para avisos internos; por ejemplo: avisamos el simulacro sísmico del 19 de septiembre, así como lugares de pagos disponibles.


INFORMACIÓN ADJUNTA






El lugar asignado a la línea Quick ya contaba con equipo de cómputo, se instaló la pantalla con el logo, el turnero y el código QR para las encuestas.

Evidencias de la implementación cuantitativa de la buena práctica.



SATEG
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL ESTADO DE GUANAJUATO



Formato de encuesta de Línea Quíck

Encuesta de satisfacción Línea Quíck

Descripción del formulario

El tiempo de espera fue...

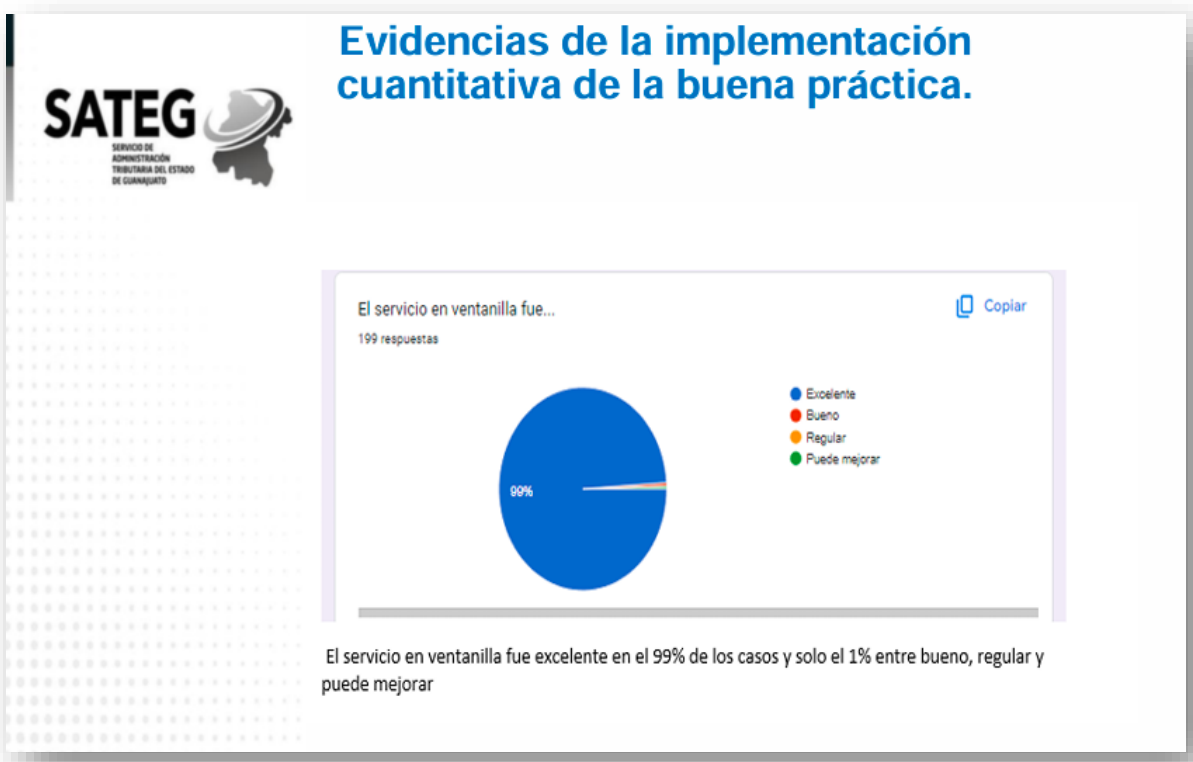
Muy Rápido
 Rápido
 Normal
 Lento


El tiempo de atención en ventanilla fue...

Muy Rápido
 Rápido
 Normal
 Lento

El servicio en ventanilla fue...

Excelente
 Bueno
 Regular
 Puede mejorar






SATEG
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL ESTADO DE GUANAJUATO

Evidencias de la implementación cuantitativa de la buena práctica. (Algunos comentarios de las encuestas aplicadas)

Teniendo como comentarios los siguientes:

<p>LA ATENCION FUE MUY RAPIDA Sería bueno que este proceso lo aplicaran en más oficinas ya que es muy rápido en menos de 10 min ya sales con todo y baja de la oficina y no tenemos que esperar mucho más tiempo como en otras oficinas. Excelente propuesta. Creo que tarde más en llegar a la oficina que en realizar mi trámite muchas felicidades. Todo fue muy rápido desde que llegue. Sin cita y rápido lo que quisiéramos todos y excelente servicio. No te atienden de forma adecuada y no te dan la información que se requiere. Mi mamá es de la 3ra edad y fue muy rápido realizar el trámite. FELICIDADES EXCELENTE LINEA. ATENCION RAPIDA, EFICAZ Y DE 10. TODOS ES MUY FACIL DESDE LA HORA QUE LLEGAS Y SALES TODO EN UN MISMO LUGAR. LA SEÑORITA ES MUY RAPIDA. SERVICIO DE 10 HASTA SALI CON ASESORIA PARA MI PROXIMO TRAMITE DE ALTA. Gracias por la disponibilidad, atención y amabilidad. Debería replicar este formato en las demás oficinas. EL NOMBRE LE HACE MENCION ES MUY RAPIDA. FELICIDADES AL PERSONAL. Gracias todo muy rápido.</p>



SATEG
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL ESTADO DE GUANAJUATO

Evidencias de la implementación cuantitativa de la buena práctica. (Algunos comentarios de las encuestas aplicadas)

<p>Había escuchado por un familiar que aquí podías venir sin cita para realizar bajas y no le creía, pero excelente propuesta. Recomendado. Rápido y eficaz. Muy rápido, excelente servicio. Todo rápido. No pensé que sería tan rápido, como se llama la propuesta. DEBERIAN REPLICAR ESTA PROPUESTA EN OTRAS OFICINAS COMO GALERIAS LAS TORRES, AHI NO TE DEJAN PASAR SI NO TIENES CITA Y AQUI SI. GRACIAS, SALDRE DEL PAIS Y TEMIA POR NO PODER REALIZAR MI BAJA YA QUE NO CONTABA CON UNA CITA, PERO ACUDI AQUI Y TODO PERFECTO. Excelente propuesta, rápido y eficaz todo puedes realizarlo en la oficina, siempre ayudando al usuario para que se vaya con su trámite y sin ninguna duda. El trato es muy bueno! la realización de la baja ni se diga en menos de 10 min sales con tu pago y baja en tu celular, todo muy moderno. También deberían implementar reimprimir la baja en el portal de Sateg, como en otras entidades. ME comento mi amigo q aquí se podía hacer las bajas sin cita porque tenían una área especial para bajas y no le creía y pues felicidades rápido. SERIA BUENO QUE APLICARAN ESTE PROTOCOLO EN OTRA OFICINA. Excelente servicio ya que facilita el trámite y en muy rápido. Si conuerda el nombre que tiene pensé que no sería verdad. Excelente servicio. Deberían poner este servicio en las demás oficinas ya que si no tienes cita no puedes hacer trámite y aquí es rápido y seguro y están en horario de oficina. Gracias por el servicio muy rápido y eficaz</p>



Información Técnica del Sistema de turnos Línea Quick.

- Se creó un archivo de Excel con una macro asignada a un botón para que genere el turno automáticamente con la nomenclatura LQ-##, el cual va incrementándose cada vez que se presiona el botón, además cuenta con la fecha y un código QR que permite acceder a la encuesta de satisfacción creada para la Línea Quick.

Área a imprimir

Función =Hoy()
Para actualizar fecha automáticamente

Función =Concatenar("LQ-",D1)
Para actualizar turno cada vez que se presiona el botón

Enlace a encuesta en línea

Botón 1



Información Técnica del Sistema de turnos Línea Quick.

- El archivo está configurado para ser impreso en la impresora térmica Epson que está en el área de informes.

```


Sub IMPRESION()
    ' IMPRESION Macro
    '
    ActiveWindow.SelectedSheets.PrintOut Copies:=1, Collate:=True, _
        IgnorePrintAreas:=False
        Range("D1") = Range("D1") + 1
End Sub
    
```

SATEG SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL ESTADO DE GUANAJUATO

MAS Mejor Atención y Servicio

Información Técnica del Sistema de turnos Línea Quick.

- El Botón 1 tiene asignada una macro que permite mandar a imprimir el ticket posteriormente incrementa en uno el valor de la celda D1 para preparar el siguiente turno a imprimir, únicamente al inicio del día se tiene que poner la celda D1 con valor en uno para iniciar con los turnos del día correspondiente.






SATEG SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL ESTADO DE GUANAJUATO

MAS Mejor Atención y Servicio

Información Técnica del Sistema de turnos Línea Quick.

- En pantalla de la fila 1 se proyecta permanentemente una presentación de PowerPoint con la opción de avance de diapositiva deshabilitada, el cual reproduce en todo momento un video con todos los compromisos del servidor público en el centro de atención y los requisitos para realizar una **Baja Quick**.



Información Técnica del Sistema de turnos Línea Quick.

- Cuenta con un par de botones que permiten avanzar al turno siguiente o ajustar el turno de la persona a ser atendida, tales botones tienen asignada una macro para realizar su correcto funcionamiento.

```
Public num As Integer
Private Sub CommandButton1_Click()
    num = num + 1
    TextBox1.Text = Val(num)
End Sub
```

Código botón siguiente

```
Private Sub CommandButton2_Click()
    num = TextBox1.Text
End Sub
```

Código botón ajustar

Información Técnica del Sistema de turnos Línea Quick.

- Adicionalmente la pantalla cuenta con el mismo código QR impreso en los turnos que permite acceder a la encuesta de satisfacción de la Línea Quick la cual está realizada en un formulario de Google con los permisos necesarios para que cualquier persona la pueda contestar.

<https://forms.gle/33WZmxZcbQgRVncX7>

Encuesta de satisfacción Línea Quick

No contestada

El tiempo de espera fue:

Muy Rápido
 Rápido
 Normal
 Lento

El tiempo de atención en ventanilla fue:

Muy Rápido
 Rápido
 Normal
 Lento

El servicio en ventanilla fue:

Excelente
 Bueno
 Regular
 Pésimo regular

Comentarios adicionales

Propiedades