



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MENCIÓN: GESTIÓN DE PROYECTOS

Resolución: RPC-SO-14-No.287-2020-CES

PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título del proyecto:

Plan de Mejora en Atención al Cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de
Puembo.

Línea de Investigación:

Gestión Integrada de Organizaciones y Competitividad Sostenible

Campo amplio de conocimiento:

Administración

Autor/a:

Vaca Gualpa Mayra Lucía

Tutor/a:

Mg. Tulcán Ana Lucia - Mg. Calle Doris

Quito – Ecuador

2025

APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, **Ana Lucía Tulcán** con C.I: **0401361083** en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: **Plan de Mejora en Atención al Cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Puenbo**.

Elaborado por: **Mayra Lucía Vaca Gualpa**, de C.I: **1723221501**, estudiante de la Maestría: En Administración De Empresas, mención: Gestión de Proyectos de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., septiembre de 2025

Firma

APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, **Doris Marcela Calle Landázuri** con C.I: **1719212282** en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: **Plan de Mejora en Atención al Cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Puembo.**

Elaborado por: **Mayra Lucía Vaca Gualpa** de C.I: **1723221501**, estudiante de la Maestría: En Administración De Empresas, mención: Gestión de Proyectos de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., septiembre de 2025

Firma

DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, **Mayra Lucía Vaca Gualpa** con C.I: **1723221501**, autor/a del proyecto de titulación denominado: **Plan de Mejora en Atención al Cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Puenbo**. Previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas, mención Gestión de Proyectos.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
3. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito D.M., septiembre de 2025

Firma

Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE	iv
Contextualización del tema	5
Problema de investigación.....	7
Objetivo general	8
Objetivos específicos	8
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos.....	8
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	10
1.1. Contextualización general del estado del arte	10
1.1.1. Atención al cliente en el sector público	10
1.1.2. Inteligencia artificial y atención al cliente en entidades del sector público	12
1.1.3. Plan de mejora	13
1.1.4. Revisión de investigaciones previas sobre el objeto de estudio.....	14
1.2. Proceso investigativo metodológico	17
1.2.1. Enfoque de investigación	17
1.2.3. Población y muestra.....	18
1.2.4. Técnicas e instrumentos de investigación	20
1.3. Análisis de resultados.....	21
1.4. Fundamentos teóricos aplicados	52
1.5. Descripción de la propuesta	53
1.6. Validación de la propuesta.....	75
1.7. Matriz de articulación de la propuesta	79
CONCLUSIONES.....	81
RECOMENDACIONES.....	82
BIBLIOGRAFÍA.....	83
ANEXOS	87

Índice de tablas

Tabla 1 Población y muestra para el proyecto	19
Tabla 2 Criterios de inclusión y exclusión de población	20
Tabla 3 Explicación de técnicas e instrumentos de investigación para este proyecto	21
Tabla 4 Entrevistados.....	22
Tabla 5 Eficacia en la atención al cliente GAD Puembo.....	28
Tabla 6 Capacitación en atención al cliente	29
Tabla 7 Conocimiento de qué es la IA.....	30
Tabla 8 Mejoramiento de la atención al ciudadano	30
Tabla 9 Capacitación en herramientas tecnológicas	31
Tabla 10 Observación de quejas de los ciudadanos	32
Tabla 11 Mejoramiento de los procesos en base a datos recolectados.....	33
Tabla 12 Priorización de solicitudes de acuerdo a sistema automatizado	34
Tabla 13 Aumento de confianza ciudadana en relación a la mejora de la atención	35
Tabla 14 Aprovechamiento del potencial de la tecnología disponible.....	36
Tabla 15 Atendido recientemente	38
Tabla 16 Satisfacción en la atención.....	38
Tabla 17 Optimización de tiempo.....	39
Tabla 18 Información clara	40
Tabla 19 Acudió más de una vez al GAD para resolver su solicitud.....	41
Tabla 20 Mejora en el proceso de atención	42
Tabla 21 Uso de tecnología moderna para la mejora del servicio.....	43
Tabla 22 Inteligencia Artificial.....	44
Tabla 23 Interacción con un sistema automatizado	45
Tabla 24 Mejora en la transparencia y eficiencia de la atención	46
Tabla 25 Manejo correcto de las solicitudes	47
Tabla 26 Dificultades para encontrar información	48
Tabla 27 Uso de canales digitales del GAD	49
Tabla 28 Personal del GAD capacitado en herramientas tecnológicas	50
Tabla 29 Implementación de inteligencia artificial.....	51
Tabla 30 Objetivos	56
Tabla 31 Metas	57
Tabla 32 Reducir tiempo de respuesta	58
Tabla 33 Aumentar resolución en primer contacto.....	58

Tabla 34 Mejorar la satisfacción post – atención	59
Tabla 35 Garantizar atención automatizada 24/7 en canales digitales.....	59
Tabla 36 Capacitar al personal en IA y CRM	59
Tabla 37 Usar canal automatizado (chatbot).....	60
Tabla 38 Reducir reclamos escalados	60
Tabla 39 Acciones, Roles y Responsabilidades	61
Tabla 40 Indicadores	62
Tabla 41 Estrategias	64
Tabla 42 Meta M-01 Reducir el tiempo de respuesta	66
Tabla 43 Meta M-02 Mejorar resolución en primer contacto.....	66
Tabla 44 Meta M-03 Aumentar satisfacción post-atención	67
Tabla 45 Meta M-04 Asegurar atención 24/7 automatizada	68
Tabla 46 Meta M-05 capacitar al personal en IA y CRM.....	68
Tabla 47 Meta M-06 Fomentar uso de chatbots	69
Tabla 48 Meta M-07 Reducir reclamos escalados	69
Tabla 49 Inversión por meta	70
Tabla 50 Monitoreo y evaluación	72
Tabla 51 Cronograma.....	73
Tabla 52 Descripción de perfil de validadores.....	73
Tabla 53 Criterio de evaluación	73
Tabla 54 Instrumento de validación	73
Tabla 55 Resultado de la validación.....	73
Tabla 56. Matriz de articulación	79

Índice de figuras

Figura 1 Diagrama de causa y efecto	7
Figura 2 Modelo de atención al cliente-sector público.	11
Figura 3 Puntos clave que deben considerar las instituciones públicas para centrar y mejorar la atención al cliente.....	12
Figura 4 Aplicación de la IA en la atención al cliente.....	13
Figura 5 Plan de mejora	14
Figura 6 Eficiencia atención al cliente GAD Puenbo	28
Figura 7 Capacitación en atención al cliente	29
Figura 8 Conocimiento de qué es la IA.....	30
Figura 9 Mejoramiento de la atención al ciudadano.....	31
Figura 10 Capacitación en herramientas tecnológicas	32
Figura 11 Observación de quejas de los ciudadanos	33
Figura 12 Mejoramiento de los procesos en base a datos recolectados.....	34
Figura 13 Priorización de solicitudes de acuerdo a sistema automatizado.....	35
Figura 14 Aumento de confianza ciudadana en relación a la mejora de la atención	36
Figura 15 Aprovechamiento del potencial de la tecnología disponible.....	37
Figura 16 Atendido recientemente en el GAD.....	38
Figura 17 Satisfacción en la atención.....	39
Figura 18 Optimización de tiempo.....	40
Figura 19 Información clara	41
Figura 20 Acudió más de una vez al GAD para resolver su solicitud	42
Figura 21 Mejora en el proceso de atención	43
Figura 22 Uso de tecnología moderna para la mejora del servicio	44
Figura 23 Inteligencia Artificial	45
Figura 24 Interacción con un sistema automatizado.....	46
Figura 25 Mejora en la transparencia y eficiencia de la atención	47
Figura 26 Manejo correcto de las solicitudes	47
Figura 27 Dificultades para encontrar información.....	48
Figura 28 Uso de canales digitales del GAD	49
Figura 29 Personal del GAD capacitado en herramientas tecnológicas	50
Figura 30 Implementación de inteligencia artificial.....	51
Figura 31 Estructura general.....	54
Figura 32 Diagrama de Ishikawa	55

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

En la actualidad, los recursos tecnológicos, humanos y a su vez los infraestructurales, son de gran importancia a la hora de cumplir con los objetivos institucionales públicos como privados, estos objetivos obedecen a impulsar el crecimiento y fortalecimiento de la cultura organizacional que permite orientar la calidad del servicio a la hora de impulsar la mejora del clima laboral y sobre todo la satisfacción del cliente al hablar de una eficiente practica interna en la institución.

En este contexto, acorde con Herrera (2023), la gestion de la calidad se presenta como un componente fundamental, el cual implica cómo la organización es capaz de satisfacer las diversas necesidades de los clienes/usuarios mediante soluciones efectivas y un trato que favorezca tanto la fidelización como el posicionamiento de la institución. En tal sentido, este concepto no solamente se limita a garantizar que los procesos sean eficientes y orientados al usuario, también demanda que los colaboradores y clientes se acoplen a tendencias tecnológicas que fomenten la productividad para mejorar la experiencia de la ciudadanía.

A nivel nacional, la transformación digital es algo necesario ya que actualmente se vive en un mundo, donde el uso de las TICs es de suma importancia para el funcionamiento organizacional y a esto no debe ser ajeno las empresas públicas nacionales. En el Ecuador, existen iniciativas para mejorar los servicios públicos, desde el 2022 a través de una agenda dirigida por el ARCOTEL, la cual busca la modernización, mejora y transparencia de los procesos (Ministerio de Telecomunicaciones , 2022). Todo esto se da, porque las entidades públicas enfrentan desafíos en sus procesos, en especial en la atención al cliente. Acorde con Castillo & Orozco (2022), los ecuatorianos perciben que el servicio dado por las instituciones públicas es de 5.6 sobre 10, marcando de esta manera la peor nota desde junio 2017, lo que denota, que en muchas instituciones gubernamentales presentan deficiencias y desafíos acerca de la modernización de sus procesos, debido a que, actualmente se tiene insatisfacción, demoras y falta de transparencia en los procesos, debido a la limitada modernización en el sistema de atención y la poca implementación de tecnologías, lo que impacta de forma negativa la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

En el contexto de las entidades gubernamentales, específicamente en los gobiernos autónomos descentralizados (GADs) del Ecuador, la atención al cliente es de suma importancia para garantizar el cumplimiento de los servicios y la comunicación efectiva con los ciudadanos quienes necesitan un acceso eficiente a los diversos servicios administrativos. El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD, en el Art. 31 literal f, señala que los GAD

regionales deben prestar los servicios públicos, construir la obra pública regional, fomentar las actividades provinciales productivas, así como las de vialidad, gestión ambiental, riego, desarrollo agropecuario y otras que le sean expresamente delegadas o descentralizadas, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad; así mismo en el cumplimiento de las funciones de los GAD provinciales como lo estipula en el Art. 41 literal e, los GAD cantonales según el Art. 54 literal f y a su vez los GAD parroquiales según el Art. 64 literal f el cual estipula también que, se debe velar por la calidad de los servicios públicos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2020).

Acorde con Isora & Orozco (2020), en los GADs nacionales no le dan la importancia que merece la calidad como valor institucional, lo cual limita su aplicación en la gestión pública, pese que estas entidades cuentan con una estructura organizacional para garantizar servicios ágiles y accesibles, existe burocracia, lo cual impide la fluidez en los diversos procesos, esto impacta en el servicio al cliente negativamente. Adicionalmente, no existen mecanismos adecuados para el análisis de las necesidades del cliente interno y externo además de la falta de herramientas que permiten la correcta evaluación del impacto que tienen los procesos en el servicios al cliente y su desempeño organizacional. Es decir, que al no existir herramientas que ayuden a la administración y a las demás partes de la administración, no permite la gestión adecuada de los requerimientos ciudadanos. Porque existe fallos de digitalización y ausencia de sistemas inteligentes para la gestión de consultas y reclamos que afecta la percepción del ciudadano con el servicio que brinda las entidades gubernamentales.

Dentro del nivel micro, se encuentra el GAD Parroquial de Puembo, ubicado al nororiente del Distrito Metropolitano de Quito, el mismo que, además de las competencias estipuladas en el COOTAD, mantiene diferentes servicios como la recaudación y toma de lecturas del agua potable, la administración del cementerio, el trabajo con los grupos de atención prioritaria, etc.

A pesar de la coordinación constante y el trabajo cercano con la ciudadanía, su proceso de atención al usuario presenta diferentes desafíos como los tiempos de espera para recibir respuestas a consultas, requerimientos de información repetitivos, reclamos, carencia de personalización en las soluciones ofrecidas y la burocracia a la hora de solicitar alguna obra.

En este contexto, la incorporación de un Plan de Mejora basado de tecnologías emergentes como la Inteligencia Artificial (IA), se presenta como una herramienta estratégica que contribuye en el mejor manejo de trámites y requerimientos ciudadanos, así mismo la implementación de asistentes virtuales

y Chatbots fortalecerán la optimización de recursos, mejorando la experiencia del usuario en pro de fortalecer la transparencia institucional, bajo el marco normativo del gobierno autónomo de Puenbo.

Problema de investigación

Para la determinación del problema de investigación se utilizó el diagrama de espina de pescado, el cual permitió identificar las causas y efectos que originaron las deficiencias en el proceso de atención al cliente en el GAD de Puenbo. Esta herramienta fue de gran utilidad porque contribuyó a visualizar estructuralmente los factores que están directamente relacionados con el problema, al establecerse una relación directa entre las diversas causas y efectos. Lo que facilitó un análisis integral de la situación actual del GAD de Puenbo y evidenció la necesidad de establecer estrategias de mejora para la satisfacción ciudadana.

Figura 1

Diagrama de causa y efecto



Nota: Elaboración propia.

En el GAD de Puenbo, se puede ver que subsisten problemas que afectan de forma directa tanto a la calidad como a la rapidez de la atención al ciudadano. La falta de tecnologías apropiadas y sistemas que ayuden al análisis de datos obligan a conservar procesos manuales y poco ágiles, los cuales generan demoras, errores y visitas frecuentes de los usuarios para completar los trámites. Sumándose a ello, falencias en la cultura organizacional, al no existir claramente políticas donde prevalezca la satisfacción ciudadana, al evidenciarse una excesiva burocracia que prolonga de forma innecesaria los tiempos de respuesta.

Además, la insuficiente capacitación del personal como también la escasa implementación de proyectos innovación limitan la forma deliberada la aplicación de herramientas modernas y la mejora continua del servicio. Dado que existe ausencia de datos consolidados, puesto que esto dificulta anticipar y responder a las necesidades reales de los usuarios, mientras que la falta de modernización mantiene prácticas obsoletas que consumen recursos y tiempo. Frente a esta realidad, surge como necesidad prioritaria el mejorar el proceso de atención al cliente a través de tecnologías innovadoras. Proponiéndose así la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo puede la aplicación de la Inteligencia Artificial mejorar el proceso de atención al cliente en el GAD de Puembo, optimizando la eficiencia y calidad del servicio?

Objetivo general

Elaborar un plan de mejora, para optimizar la atención al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado de Puembo, utilizando la inteligencia artificial.

Objetivos específicos

- Analizar los fundamentos teóricos y metodologías utilizadas en la atención al cliente, por medio de una consulta y revisión de manera sistemática de las fuentes científicas y marcos normativos pertinentes, para la obtención de un contexto sólido que sirva de base para el plan de mejora.
- Identificar las debilidades más frecuentes que lleva la atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Puembo, a través de los instrumentos de investigación realizados para el reconocimiento de las áreas críticas del proceso que requieren intervención prioritaria.
- Elaborar un plan de mejora del servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Puembo que integre herramientas de Inteligencia Artificial, como chatbots y asistentes virtuales.
- Evaluar el plan de mejora mediante la validación de expertos en la atención al cliente para de esta manera garantizar su viabilidad, pertinencia y efectividad.

Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos

El presente proyecto busca impulsar la mejora continua en el proceso de atención al cliente del Gobierno Parroquial de Puembo, para optimizar la calidad, eficiencia, eficacia y productividad del servicio brindado a la ciudadanía, por medio de herramientas tecnológicas. Todo esto enmarcado lo

Objetivo 16 de Desarrollo Sostenible, el cual sostiene “la creación de instituciones eficaces, responsables y transparentes en todos los niveles” (Naciones Unidas, 2023). Ya que promueve la mejora total de los servicios públicos a través de una transformación de sus procesos, es por ello que su aplicación es pertinente dado que ayudará a mejorar no solo la atención al cliente sino también la confianza ciudadana, como la transparencia y eficiencia institucional.

Donde los beneficiarios directos serán los ciudadanos y residentes de Puembo, debido a que son quienes podrán acceder a un servicio más eficiente acorde a sus necesidades y a su vez los colaboradores del GAD Parroquial porque recibirán capacitaciones referentes al uso de la Inteligencia Artificial especialmente por medio de la utilización de chatbots, para de esta manera fortalecer sus competencias y mejorar su desempeño en la institución.

Los beneficiarios indirectos de esta investigación serán otras instituciones públicas, ya que estas podrían replicar y adaptar el presente proyecto en sus procesos respectivos de atención al cliente, además que fortalecerían procesos interinstitucionales como coordinación de proyectos, reportes y atención conjunta. También los organismos de control y fiscalización estatal, al contar con información transparente, trazable y automatizada, lo que favorece a su labor de seguimiento y control. Además de la academia e investigadores, quienes pueden tomar como referencia la documentación respectiva del presente proyecto para futuras investigaciones referente a la gestión pública y la Inteligencia Artificial.

Al tener múltiples beneficiarios, este proyecto se vincula de forma directa como la sociedad porque ayudará a la optimización de la calidad, transparencia y eficiencia de la atención al cliente del GAD de Puembo, para de esta manera ofrecer al ciudadano servicios con mayor agilidad, claros y adaptados a sus necesidades. Además, que, impulsará en gran medida a la innovación de la gestión pública mediante a la implementación de herramientas tecnológicas, en pro de modernizar la atención ciudadana, como también la confianza ciudadana en las instituciones. Y así inspirar a que otras instituciones públicas puedan adaptar estrategias similares en su entorno y mejorar su gestión y atención.

Para garantizar de manera sostenible este proyecto a largo plazo, se plantea que el GAD incorpore una revisión, mantenimiento, actualización y perfeccionamiento de las herramientas tecnológicas, dentro de su planificación anual, conjuntamente con un programa de capacitación del personal. En pro de asegurar la conservación de los estándares de calidad del proceso de atención al cliente, el cual debe estar acorde con las necesidades de la ciudadanía y los avances tecnológicos, asegurando no solo su impacto positivo, sino la durabilidad para de esta manera reforzar la eficiencia, transparencia y confianza en la gestión pública.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. Contextualización general del estado del arte

1.1.1. *Atención al cliente en el sector público*

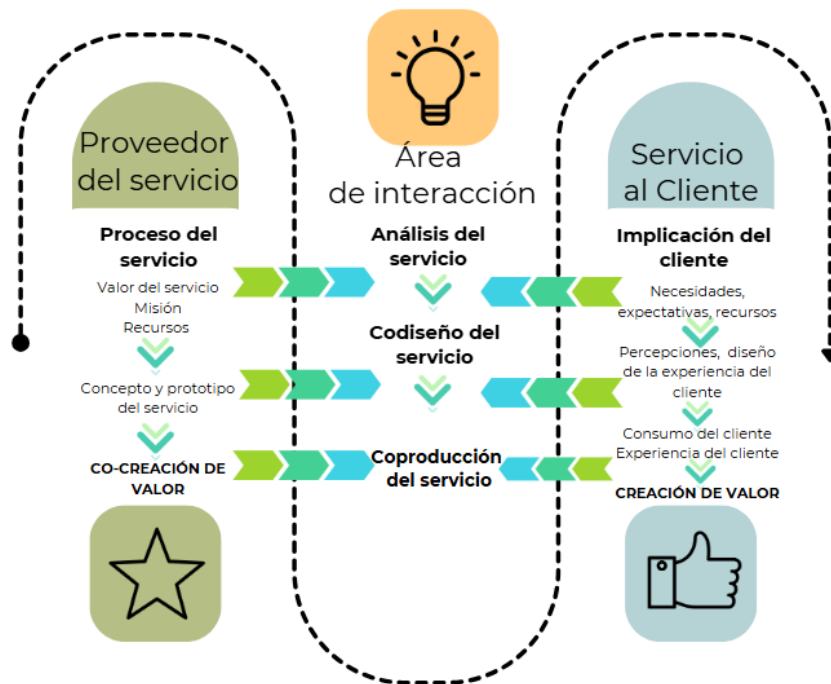
Acorde con Guzmán et al.(2025), la atención al cliente en el sector público está dado por mecanismos utilizados por el Estado, los cuales les permite interactuar con los ciudadano, para de esta manera resolver y garantizar el derecho de los ciudadanos al acceso de los derechos y servicios brindados por las diversas instituciones públicas. Por lo cual, resulta crucial que el Estado se enfoque en mejorar la eficiencia administrativa, la satisfacción ciudadano, como también la confianza en todas las instituciones.

En estudio realizado por Zavala et al.(2024), se reveló la importancia de tener estructuras organizaciones que faciliten totalmente la toma de decisiones en pro de reducir la burocracia. Además es transcendental tener un enfoque de calidad total, para de esta manera evitar cuellos de botella, desperdicios de recursos y de esta manera mejorar la comunicación interna y externas. También es crucial la capacitación de personal en tecnologías adecuadas, como evaluar los procesos establecidos debido a que se debe buscar garantizar totalmente servicios ágiles, oportunos y de calidad. Esto quiere decir, que la gestión de calidad y el control de procesos son prioritarios para aumentar la satisfacción de los ciudadanos.

Para Gaulé & Jovarauskiéné (2022), la gestión de servicio está directamente relacionado entre el proveedor y el usuario. En donde se puede ver en la Figura 2, donde el co-diseño está dado por las necesidades y expectativas de los ciudadanos, por otra parte la coproducción se da exactamente al momento de dar el servicio, donde el cliente vive su experiencia. Para que en conjunto se pueda mejorar el valor del producto/servicio lo cual requiere innovación continua, la capacidad de respuesta y el uso del recorrido del cliente (customer journey) en pro de conocer y perfeccionar la experiencia del usuario. En otras palabras, el enfocarse en la creación de valor para el usuario toma un papel clave para mejorar la experiencia del ciudadano, por tanto el co-diseño y la cocreación debe estar presente desde el diseño del producto/servicio hasta su entrega.

Figura 2

Modelo de atención al cliente-sector público.



Nota: Modelo tomado de (Gaulé & Jovarauskién, 2022).

Como se puede ver la mejora en la atención al cliente requiere un enfoque que sea de manera multidimensional, en donde se pretende reducir la burocracia, fortalecer las competencias de los servidores públicos, como también modernizar y digitalizar los canales de atención, para de esta manera adaptar modelos centrados en la competencia del ciudadano. En la Figura 3 se puede ver los puntos claves en los cuales las instituciones públicas deben centrar y mejorar la atención al cliente.

Figura 3

Puntos clave que deben considerar las instituciones públicas para centrar y mejorar la atención al cliente.



Nota: Tomado de (Borbor et al., 2024)

1.1.2. Inteligencia artificial y atención al cliente en entidades del sector público

Actualmente, la incorporación de la Inteligencia Artificial (IA), en la atención al cliente en lo que respecta a entidades públicas, es considerada como una estrategia innovadora para la optimización de la eficiencia y calidad del servicio. Acorde con Larsen & Fostand (2024), herramientas como chatbots brindan continuamente atención las 24 horas, reduciendo tiempos de espera y facilitando el acceso a la información y trámites, lo cual incrementa la satisfacción ciudadana. Por otra parte, para Kaun & Männiste (2025), para la resolución de casos complejos, la automatización de respuestas a consultas frecuentes y la orientación a trámites ayudan en gran manera a descongestionar los canales presenciales. Esto implica que el talento humano enfoque sus esfuerzos en tareas que requieren un criterio especializado, mientras que la utilización de la IA permite que la atención básica y repetitiva sea automatizada, para de esta manera gestionar más ágil y focalizadamente las necesidades del ciudadano.

Como se puede ver, en el contexto gubernamental, la utilización de chatbots como de asistentes virtuales son aplicaciones comunes de la IA, dada por su capacidad de estandarizar información y guía al ciudadano paso a paso es los diversos procesos administrativos. Para Cruz et al.(2024), la

estandarización de información se refiere a la disminución de errores, retrasos y mejora en la trazabilidad de solicitudes. Lo que implica que la IA en lo que respecta a la atención ciudadana gubernamental da como resultado que los procesos sean consistentes, eficientes y transparentes, beneficiando de forma bipartita a la administración pública y los ciudadanos.

En el estudio de Cortés et al.(2023), resalta que la aplicación de la IA favorece a la gestión por procesos, dado que permite un seguimiento más preciso de los indicadores de desempeño, tiempos de respuestas y del nivel de satisfacción. Todo como se puede ver en la Figura 4.

Figura 4

Aplicación de la IA en la atención al cliente



Nota: Tomado de (Cortés et al., 2023)

En otras palabras, el estudio determinó que la IA se convierte en una herramienta fundamental que ayuda a las organizaciones a obtener eficiencia, calidad y ayuda a la generación de toma de decisiones de forma informada acorde al proceso dado, reforzando así el cumplimiento de los objetivos para poder obtener mejora continua.

1.1.3. Plan de mejora

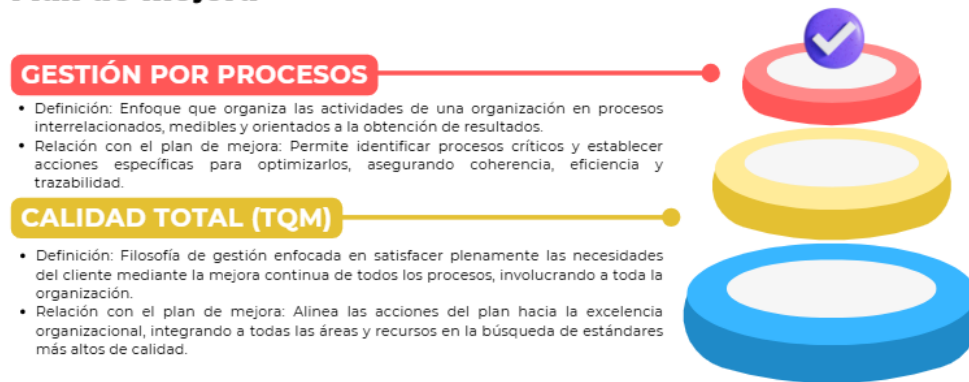
Acorde con Zayas (2022), se considera a un plan de mejora como un esquema realizado de manera sistemática, el cual busca una integración entre las personas, procesos y recursos en pro de alcanzar la calidad total, por medio de la aplicación de mejoras sostenidas y graduales en el tiempo. Esto quiere decir, que el plan de mejora es un instrumento que ayuda a mejorar y optimizar los procesos y el desempeño de la organización, ya que este identifica las debilidades de la organización, para de esta manera implementar estrategias de cambios y posteriormente evaluar resultados para garantizar un avance que sea medible y sostenible bajo los pilares de la calidad, eficiencia y eficacia.

Donde el mismo se fundamenta en dos teorías principales las cuales son la gestión por procesos y la calidad total, como se ve en la Figura 5.

Figura 5

Plan de mejora

Plan de mejora



Nota: Tomado de (Kelechi, 2023); (Semrau, 2024)

Como se puede ver la gestión de procesos y la calidad total (TQM) están directamente relacionados con el plan de mejora, puesto que ambas buscan la efectividad. Y que por una parte la gestión de procesos permite el identificar, analizar y optimizar las actividades claves organizacionales, para de esa manera establecer acciones específicas que aseguren coherencia, eficiencia y trazabilidad de los procesos. Por otra parte la calidad total proporciona al plan de mejora una mejorada filosofía empresarial que aporta y se centra a la satisfacción del cliente por medio de la participación de personal, orientando de esa manera al plan hacia la mejora continua de forma permanente. En otras palabras, ambas teorías hacen que el plan de mejora sea una herramienta estratégica para alcanzar resultados sostenibles y de alto impacto.

1.1.4. Revisión de investigaciones previas sobre el objeto de estudio

A continuación, se presenta algunos estudios anteriores que fueron tomados en cuenta para el desarrollo del presente trabajo:

Título: Plan de mejora en la percepción de atención al cliente en la cervecería artesanal SR 55 en la ciudad de Quito (Sánchez S. , 2023)

- Autor: Sánchez Orbea Stephany Carolina
- Tipo de documento: Tesis – Maestría en Administración de empresas.
- Objetivo general de la investigación: Realizar un plan de mejora de atención al servicio al cliente para la satisfacción de los usuarios de la Cervecería Artesanal SR55.
- Metodología aplicada: Cuantitativa

Principales conclusiones y hallazgos:

- Implementar capacitaciones periódicas es crucial para mejorar la atención al cliente en la Cervecería. Esto no solo garantiza mejores resultados operativos, sino que también crea una experiencia placentera para los clientes, fomentando recomendaciones positivas y posicionando el establecimiento como un destino gastronómico y de ambiente agradable.
- Un Plan de Mejora en la percepción del servicio al cliente permitirá reestructurar actividades y procesos subyacentes, asegurando una mayor satisfacción y aceptación entre los consumidores.

Aporte a la presente investigación: El trabajo de investigación subraya la importancia de implementar un plan de mejora como estrategia fundamental para aumentar la eficiencia operativa y mejorar la satisfacción del cliente.

Título: Plan para mejorar la percepción de atención al cliente CNEL EP de la unidad de negocio Sucumbíos de la agencia Lago Agrio. (Mendoza, 2022)

- Autor: Mendoza Conde Jessica Valeria
- Tipo de documento: Tesis – Maestría en Administración de empresas.
- Objetivo general de la investigación: Realizar un plan de mejoras de atención al servicio al cliente para la satisfacción de los usuarios de CNEL EP UN SUCUMBÍOS Agencia Lago Agrio.
- Metodología aplicada: Cuantitativa y Cualitativa

Principales conclusiones y hallazgos:

- Se ha identificado una baja calidad en el servicio al cliente, con factores determinantes que impactan en la satisfacción del usuario. Debido a la naturaleza del servicio como una necesidad primaria y la falta de competencia directa en el mismo sector de negocio, los clientes están atentos al progreso de las mejoras implementadas.
- La presencia de reclamos se atribuye a la falta de interés por parte de los empleados en resolver de manera inmediata las quejas y en demostrar preocupación por las necesidades específicas de los clientes.

Aporte a la presente investigación: El trabajo de investigación subraya la importancia de implementar un plan de mejora como estrategia fundamental para aumentar la eficiencia operativa y mejorar la satisfacción del cliente.

Título: Estrategias para mejorar el servicio de atención al cliente, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de General Proaño, Cantón Morona, provincia de Morona Santiago. (Carchi, 2020)

- Autor: Mendoza Conde Jessica Valeria.

- Tipo de documento: Tesis – Licenciatura en Administración de empresas.
- Objetivo general de la investigación: Diseñar Estrategias para mejorar el servicio de atención al cliente, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de General Proaño.
- Metodología aplicada: Descriptiva

Principales conclusiones y hallazgos:

- La investigación señalada da a conocer la importancia de la eficiencia en la atención y respuesta a los requerimientos de la población en un GAD Parroquial, adicional nos dice que el rendimiento afecta directamente a la satisfacción del cliente, donde es crucial que exista interés por parte de los colaboradores a la hora de buscar una mejora continua.

Aporte a la presente investigación: Debido a que el presente trabajo de investigación es semejante al que se está desarrollando, existe mayor entendimiento al momento de estructurar un plan de mejora direccionado o enfocado a un GAD Parroquial.

Título: *Inteligencia artificial (IA) y experiencia del cliente desde el año 2016 (Acosta, 2024).*

- Autor: Acosta Karla & Castillo Alejandro.
- Tipo de documento: Artículo Científico
- Objetivo general de la investigación: Identificar las rutas potenciales para una implementación ética y efectiva de la IA en el futuro.
- Metodología aplicada: Cualitativo

Principales conclusiones y hallazgos:

- Debido a la rapidez de la transformación digital, la inteligencia artificial se ha destacado en la automatización de los procesos de la gestión de clientes; sin embargo, las empresas deben evidenciar la conservación, protección de datos y un uso ético de la IA, teniendo presente que esta herramienta no puede reemplazar el contacto humano entre una empresa y sus clientes.
- La inteligencia artificial es una herramienta efectiva para las empresas que buscan reducir costos y aumentar ventas mediante la automatización de procesos y la mejora de la calidad de los servicios y productos. La IA ofrece ventajas sobre el error humano en la toma de decisiones basadas en datos, lo que la convierte en una herramienta fiable para la toma de decisiones empresariales.

A partir del análisis de los antecedentes investigativos revisados, se puede afirmar que los estudios revisados son claramente importantes, debido a que aportan elementos clave que ayudaron a

sustentar y enriquecer el desarrollo de la presente investigación. En este sentido, se pudo evidenciar que la capacitación del personal, una estructuración adecuada de planes de mejora y la incorporación de herramientas tecnológicas, como la inteligencia artificial, son estrategias efectivas para optimizar de mejor manera la atención al cliente. Asimismo, se permitió comprender los principales retos que tuvieron que afrontar las instituciones u organizaciones analizadas respecto a la calidad del servicio, la falta de empatía, demoras en los procesos y la ausencia de mecanismos para conocer las necesidades del usuario. Y como el papel de la innovación tecnológica ayudó de manera transcendental a fortalecer sus operaciones y la percepción ciudadana.

En concordancia con lo anterior, se pudo evidenciar que todos los estudios antes vistos abordaron problemáticas similares a la que tiene actualmente el GAD de Puenbo. En donde se refuerza la necesidad de mejorar y modernizar los procesos administrativos mediante el uso de Inteligencia artificial, para de esta manera poder ofrecer un servicio con mayor agilidad y eficiencia donde el ciudadano sea el mayor beneficiario. Además, los casos que fueron analizados demostraron que, si existe una gestión pública más enfocada al usuario y apoyada de la tecnología, permite el incremento de la satisfacción ciudadana y la optimización de recursos institucionales, donde se puede ver que existe una coincidencia de objetivos, enfoques y soluciones que validan tanto la pertinencia como la aplicabilidad del proyecto en el GAD de Puenbo.

1.2. Proceso investigativo metodológico

1.2.1. Enfoque de investigación

El enfoque predominante para este trabajo de investigación fue de índole mixto. El enfoque de índole mixto se basa principalmente en la obtención de datos numéricos y cualitativos en pro de describir, explicar o predecir determinados fenómenos de estudio de una manera más pormenorizada (Jiménez, 2020). Para este trabajo fue pertinente este enfoque porque se necesitó recopilar datos de forma estructurada sobre el tema de investigación, para lo cual se utilizó encuestas y entrevistas. Donde el proyecto se enfocó en obtener opiniones de los principales actores del proceso de atención al cliente, como también mediciones que fueran verificables. Además de que las acciones de mejora estuvieron sujetas a una base numérica obtenida del análisis previsto en las encuestas planteadas, como también de las entrevistas dadas.

1.2.2. Tipo de investigación

El presente proyecto de investigación fue de campo ya que se aplicó la recopilación de información, la cual se la realiza directamente en el lugar donde ocurre el fenómeno de estudio (Ríos et al., 2023), es decir en el GAD de Puenbo. Puesto que se pudo diagnosticar la situación actual respecto al proceso de atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Puenbo. Donde se identificó los

problemas específicos en lo que respecta a tiempos de respuesta, canales de atención y satisfacción ciudadana y sirvió de base para recopilar datos sustanciales de los diversos tipos de clientes que tiene el GAD de Puenbo, para de esta manera sustentar de mejor manera el plan de mejora.

Sumado a esto, la investigación planteada fue de tipo descriptiva. La investigación descriptiva es aquella que observa, analiza y describe un determinado fenómeno de estudio que ocurre en un momento dado, sin manipular variable alguna, puesto que registra el comportamiento de las mismas, para de esta manera identificar sus características (Stewart, 2020). Para este caso, su pertenencia radicó en la descripción actual del servicio ciudadano en términos de satisfacción del usuario, canales utilizados, tiempo de atención ciudadana, como también en la indentificación de problemas respecto a la calidad del servicio recibido por parte del GAD, en pro de establecer futuras mejoras.

1.2.3. Población y muestra

Una parte muy importante del presente estudio fue la población y muestra. La población, se refiere al conjunto de personas que tienen similares características de los cuales se obtendrán información para este estudio, mientras que la muestra que es un grupo extraído de la población de estudio del cual se va a obtener conclusiones aplicables al total de la población (Chero, 2024). Para ello se consideró como población a los miembros de la junta parroquial de Puenbo, compuesta por el presidente y cuatro vocales principales, establecidos por el Código Orgánico de Organización Territorial o conocido como COOTAD (Asamblea Nacional del Ecuador, 2020), a quienes se aplicó una entrevista. Por otra parte, también se consideró a 10 colaboradores del servicio al cliente del GAD como parte de la población, ya que estos interactúan directamente con el cliente, denominándolos como proveedores del servicio a quienes se les aplicó una encuesta.

Mientras que los clientes del servicio fueron considerados los residentes de Puenbo que ascienden a un total de 17.780 habitantes (INEC, 2022), de donde se obtuvo una muestra, aplicando un muestreo de tipo probabilístico. Acorde con Otzen & Manterola (2020), este tipo de muestreo es un método de selección donde todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos, lo que garantiza que la muestra sea representativa. Respecto a la muestra de los pobladores de Puenbo, esta es un subconjunto representativo de la población (Pacheco, 2024), de donde se calculó de la siguiente muestra:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

- n = tamaño de la muestra
- N = población total = 17.780 habitantes (INEC, 2022)
- Z = valor de la distribución normal estándar para un nivel de confianza del 95 % = 1,96
- p = probabilidad de ocurrencia del evento = 0,5
- $q = 1 - p = 0,5$
- e = margen de error = 0,05 (5 %)

De los cuales se obtuvieron los siguientes valores:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 17780}{(0,05)^2 \cdot (17780 - 1) + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n \approx 376$$

Como se puede ver, la muestra de ciudadanos de Puembo asciende a un total de 376, con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %, este tipo de nivel de confianza y margen de error fue escogido porque es el estándar más usado en las investigaciones aplicadas porque de esta manera se equilibra con precisión la información dado que el tamaño de la muestra es razonable, el cual fue utilizado para la aplicación de la encuesta. En la Tabla 1 se puede ver en resumen la población y muestra para esta investigación.

Tabla 1

Población y muestra para el proyecto

Grupo	Tipo de participación	Tamaño de la población	Técnica aplicada	Tamaño de la muestra
Presidente y vocales del GAD	Directivos	5 personas	Entrevista dirigida	5 (total de la población)
Colaboradores del área de atención al cliente	Personal operativo (proveedores)	10 personas	Encuesta estructurada	10 (total de la población)
Residentes de Puembo	Ciudadanos (clientes del servicio)	17.780 personas	Encuesta estructurada	376 personas

Nota: Elaboración propia

Adicionalmente se establecieron criterios tanto de inclusión como exclusión para tomarse en cuenta al momento de implementar el cuestionario pertinente para la presente investigación, como se puede ver en la Tabla 2.

Tabla 2*Criterios de inclusión y exclusión de población*

Grupo	Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Directivos del GAD	- Ser parte activa de la Junta Parroquial (presidente, vicepresidenta o vocal principal) - Tener funciones vigentes al momento del estudio	- Personas que hayan dejado el cargo - Funcionarios suplentes o sin funciones definidas
Colaboradores del GAD (Atención al cliente)	- Trabajar en el área de atención ciudadana del GAD - Tener al menos 3 meses de experiencia en el cargo	- Personal administrativo que no interactúa con los usuarios - Colaboradores en período de prueba
Residentes de Puembo	- Ser mayor de 18 años. - Residir en la parroquia al momento de la recolección de datos	- Menores de edad - Personas no residentes - Ciudadanos con limitaciones para responder la encuesta

Nota: Elaboración propia**1.2.4. Técnicas e instrumentos de investigación**

Para la presente investigación, las técnicas utilizadas fue la encuesta y la entrevista, cuyos instrumentos respectivos son el cuestionario y la guía de entrevista. Acorde con Sánchez, et al. (2021), el cuestionario y la guía de entrevista son instrumentos utilizados para la recolección de información. Donde el primero se utiliza para obtener información numérica o cuantitativa y el segundo para obtener percepciones del fenómeno de estudio acorde con las opiniones dadas de los participantes. En la Tabla 3, se puede denotar con mayor detalle las características de las técnicas e instrumentos de investigación utilizados.

Tabla 3*Explicación de técnicas e instrumentos de investigación para este proyecto*

Grupo poblacional	Técnica de recolección	Característica de la técnica	Instrumento aplicado	Características del instrumento
Presidente y vocales del GAD	Entrevista	Permite profundizar en opiniones y experiencias.	Guía de entrevista	- Preguntas abierta - Orden flexible - Orientada a obtener información cualitativa.
Colaboradores de atención al cliente	Encuesta	Permite recopilar datos de manera rápida y estandarizada.	Cuestionario estructurado	- Preguntas cerradas - Escala dicotómica - Recolecta percepciones y sugerencias respecto al proceso.
Residentes de Puembo	Encuesta	Facilita el acceso a una muestra amplia y representativa	Cuestionario estructurado	- Preguntas cerradas - Escala dicotómica. - Evalúa experiencia, tiempos y satisfacción.

Nota: Definiciones tomadas de (Sánchez et al., 2021)

1.3. Análisis de resultados

Los datos fueron obtenidos a través de formularios de Google, los cuales sirvieron como fuente para su tabulación y posterior análisis gracias al apoyo de programas como Microsoft Excel 2021. Donde se permitió verificar los diversos puntos de vista de los directivos, proveedores y clientes del GAD de Puembo, todo esto gracias a las preguntas realizadas y enfocadas a ambas partes. Lo cual permitió dar una visión más clara y pormenorizada del proceso de atención al cliente, lo cual fue un pilar importante para poder establecer un plan de mejora para optimizar y mejorar la calidad del servicio brindado por parte del GAD de Puembo, como se propone en el presente proyecto.

1.3.1. Análisis de resultados de la entrevista

Tabla 4

Entrevistados

Pregunta	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
¿Cómo evalúa usted el proceso actual de atención al cliente en el GAD de Puenbo? (Fortalezas, debilidades, eficiencia)	El proceso actual sí es eficiente, pero como institución pública se cumple normativas que no rige para dar respuesta a las diferentes personas que asisten a las oficinas y debemos guiarnos en la normativa publica y cumplirla de esa manera.	Lo consideraría en un estado bueno porque falta mayor coordinación entre el proceso de dirección y ejecución.	Primero se aclara que el servicio al cliente es la satisfacción total del cliente externo, no me refiero únicamente a la recepción de documentos que se tiene como idea preconcebida, de que se le atienda bien a la persona que viene a dejar un documento. Sino que se llegue a la satisfacción de lo que se pide en el documento. Como fortaleza el trato humano y la eficiencia. Como debilidades es el presupuesto escaso que impide la consecución de los objetivos a su totalidad. Así como la falta	Como fortalezas tenemos el personal indispensable para la atención al cliente y como debilidades el que no hemos recibido capacitación, ni se han desarrollado reuniones como para percibir las necesidades del público. Tomando en cuenta que desde el inicio se debe poner de acuerdo desde el momento de recibir al cliente, todos decimos lo mismo y se procura poner el nombre de la institución en la memoria de la persona que viene.	Actualmente, la atención al cliente en el GAD de Puenbo se caracteriza por la cercanía con la comunidad y la disposición de los funcionarios para resolver inquietudes. Entre las fortalezas destaco el trato humano, la transparencia y la apertura al diálogo. Sin embargo, entre las debilidades se encuentra la falta de personal suficiente en horarios de alta demanda, así como la ausencia de herramientas tecnológicas que permitan dar respuestas rápidas y un seguimiento más eficiente a los trámites.

de personas capacitadas por la falta de cumplimiento en los requisitos para ocupar los puestos de elección popular particularmente. En cuanto a la eficiencia, las personas ven de mala manera el no poder dar cumplimiento a las solicitudes de las personas que no están dentro de las competencias como gobierno y tampoco se tiene los recursos necesarios.

¿Cuáles han sido los principales reclamos o sugerencias de los ciudadanos en relación con la atención que brinda el GAD?	Muchas veces los ciudadanos solicitan información no tan generalizada, pero depende del servicio que se da, se tiene siete competencias, se puede brindar información específica de los proyectos. Sin embargo, de las demás políticas se debe brindar la información eficiente, pero	Poca información sobre las competencias que tiene el GAD al resolver las diferentes solicitudes ciudadanas.	La solicitud de trabajo en equipo, ya que en los últimos tiempos ha disminuido la comunicación interna, entre el presidente y los vocales, lo que ha dado lugar a que la información solicitada por los	La falta de institucionalidad en el saludo y la atención que se dé al cliente. Es decir, sobre la falta de coordinación en el mismo discurso hacia el ciudadano a la hora de atenderle.	Los reclamos más frecuentes se relacionan con la lentitud en la resolución de trámites, la necesidad de acudir de manera presencial para procesos que podrían digitalizarse y la falta de un canal en línea para consultas rápidas. La ciudadanía también sugiere contar con un sistema
--	--	--	--	--	--

	generalizando que se puede direccionar a la solicitud de apoyo o gestión en la que se tiene mayores reclamos		ciudadanos se desconozca.		de información más claro y accesible.
¿Se han implementado anteriormente acciones de mejora en el servicio al cliente? ¿Cuáles fueron los resultados?	Se ha realizado la autocrítica y el trabajo en equipo para que tengan de manera ordenada la atención al cliente. Las mejoras siempre van existiendo porque el personal está mejor capacitado y tiene mejor conocimiento e información de los procesos.	No se han implementado acciones de mejora, pero sí sería importante a la hora de hablar de mejora continua.	Se está trabajando de manera correcta en la atención al cliente en el aspecto superficial, como recepción de documentos, atención de peticiones. Pero no se ha generado acciones de mejora ya que el buen trato ha venido de manera espontánea, y que no ha existido capacitaciones.	No se ha recibido ninguna disposición de cómo se debe vender el producto (servicio) al ciudadano.	Sí, se han realizado capacitaciones al personal en temas de atención al usuario y se habilitó una ventanilla única para ciertos trámites. Los resultados fueron positivos en cuanto a organización interna, pero aún no han sido suficientes para cubrir la demanda creciente de la población.
¿Qué tan prioritario considera usted que es optimizar la atención al ciudadano dentro de la gestión institucional?	La atención al ciudadano es muy primordial, no solamente teniendo un contacto eficiente, eficaz sino el poder darles una solución y una verdadera gestión.	Es muy prioritario porque al ser una entidad pública, la atención que se le dé al ciudadano refleja la calidad de servicio que presta el gobierno parroquial.	Es totalmente necesario y prioritarios que la atención al cliente sea de la mejor manera posible. Sin embargo, no solo es el hecho de recibir un documento sino de que, se satisfaga las necesidades a fondo, lo	El ciudadano es la parte importante, la parte principal de nuestro trabajo en la comunidad, por lo tanto, se debería manejar un discurso 100% igual y atenderlo de manera eficaz y eficiente con el fin de	Es absolutamente prioritario. La atención a la ciudadanía es la puerta de entrada de la gestión pública y define la confianza de la comunidad hacia sus autoridades. Una atención ágil y eficiente fortalece la participación

			que solicitan en el documento.	que se sienta bien y tenga confianza.	ciudadana y la credibilidad institucional.
			Sin embargo, se considera que la forma que se da a la persona es importante a pesar que por ciertas razones no se pueda cumplir con la solicitud.	Tomando en cuenta los recursos que se manejan de los mismos ciudadanos están bien utilizados.	
¿Conoce o ha considerado el uso de tecnologías como la Inteligencia Artificial en los procesos internos del GAD?	La IA ahora la tenemos muy cerca, por lo que se va implementando en las diferentes tecnologías que se maneja como institución. Sin embargo, pienso que todos deberíamos capacitarnos para darle un buen uso.	Sí conozco la Inteligencia artificial y sí consideraría la aplicación de la misma en los procesos internos del GAD.	No conozco que exista como política del GAD y considero que sí se hace un uso limitado de las TI, de la IA, ya que sí utilizo, no a fondo, pero sí lo utilizo.	La Inteligencia Artificial está manejada en todo lado, en todo recurso y sería importante manejarlo en el gobierno de la parroquia.	Sí, conozco de estas tecnologías y considero que su implementación es factible y necesaria. La Inteligencia Artificial podría apoyar en la gestión de consultas frecuentes, el registro de trámites y la atención inmediata a necesidades básicas de información.
¿Qué ventajas y desventajas considera que tendría implementar un sistema inteligente para mejorar la atención ciudadana?	Las ventajas van a ser mayor como la rapidez de respuesta, la implementación de un QR que direcciona a los contactos de información y como desventajas el desapego con el cliente y la separación del personal con el usuario, dejando para mi sin el	Como ventajas serías mejorar el tiempo de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos y la optimización de recursos humanos. Como desventaja sería el desconocimiento	El uso de la IA no mejoraría mucho la atención al cliente, ni la percepción ya que, lo mandatorio es el recurso económico.	Más que desventajas, le veo ventajas, porque el hecho de que todos los días se trabaja con personas, el buen manejo del servicio es muy importante, por lo que estoy de acuerdo en	Ventajas: agilidad en los procesos, disponibilidad 24/7 para consultas, reducción de tiempos de espera, y mayor transparencia en el seguimiento de trámites. Desventajas: la posible resistencia inicial por parte de

	cumplimiento de una comunicación más eficiente.	del ciudadano en el manejo de la Inteligencia Artificial.		utiliza un sistema inteligente.	los ciudadanos que no están familiarizados con la tecnología y la necesidad de invertir en infraestructura y capacitación.
¿El GAD cuenta con la infraestructura tecnológica y el personal capacitado para adoptar este tipo de herramientas?	No cuenta, por lo que se esperaría capacitar a los colaboradores en conjunto y de esta manera después poder adoptar las herramientas. En cuanto a la infraestructura no contamos con la misma ya que se tiene limitantes de recursos.	El GAD no cuenta con la infraestructura tecnológica y en cuanto al personal no estaría al 100% capacitado.	Se tiene mínimamente las dos cosas, no existe mucho personal especializado en el tema, pero tampoco se tiene mucha tecnología.	El espacio sí lo tenemos, sin embargo, el interés personal nos cumpliría con el aspecto del personal capacitado.	En este momento, la infraestructura es limitada. Contamos con equipos básicos y conectividad, pero sería necesario fortalecer la red tecnológica y capacitar al personal para manejar estas herramientas de forma adecuada.
¿Estaría dispuesto a impulsar la formación del personal y la adquisición de tecnología para mejorar la atención al ciudadano?	Sí estaría dispuesto al hablar de una vialidad, ya que es muy importante la tecnología y las redes.	Sí, estaría dispuesta apoyar la adquisición de los medios necesarios para la implementación, así como las capacitaciones necesarias.	Sí estaría dispuesto si fuese una política de la Junta Parroquial.	En la parroquia lo mirarían un poco frío todavía, pero en el tema de capacitación al personal es muy importante. Por lo que, sí lo impulsaría.	Sí, sin duda. Creo que la capacitación es fundamental para que el personal se sienta seguro en el uso de nuevas herramientas, y la inversión en tecnología debe ser vista como un paso hacia la modernización del GAD.
¿Cómo cree que reaccionaría la ciudadanía ante la implementación de	Son varias las personas que ya nos acostumbramos a trabajar en el aspecto del sistema automatizado,	Sería bien acogido porque tendrían las respuestas de manera inmediata y directa,	Mientras no se solucionen los grandes problemas que solicitan como el	Personalmente lo miraría un poco frío, pero la necesidad que se	Habría una reacción mixta. Algunos ciudadanos, especialmente los jóvenes, lo

un sistema automatizado de atención?	por lo que sí estarían a favor. Sin embargo, también existiría una cierta cantidad de desacuerdo, ya que las personas esperan el acercamiento de las autoridades al requerir alguna solicitud.	además, se evitaría que la información llegue a terceras personas y no se cumpla con el objeto del trámite.	alcantarillado que no es competencia del GAD, a la ciudadanía el hecho de implementación de alguna metodología de IA, creo que no les importaría mayor mente.	crea fuera de horarios es muy relevante, por lo que sí sería bien visto como, por ejemplo, al tomar una cita.	recibirían con entusiasmo. Otros, principalmente adultos mayores, podrían mostrar resistencia al inicio. Sin embargo, con acompañamiento y campañas de socialización, la comunidad terminaría valorando la innovación.
¿Qué acciones propondría usted como autoridad para garantizar una mejora continua en la calidad del servicio al cliente en el GAD?	Capacitaciones anuales para tener los mismos lineamientos en la información y la atención al cliente. Además, el impulsar una buena comunicación para poder alcanzar un servicio eficiente con los ciudadanos.	Solicitar que se realice un análisis de las capacidades tecnológicas y humanas del GAD para solicitar la implementación necesaria, tanto tecnológica como humana.	Estimo que sería muy bueno una capacitación para que las personas sean atendidas en la atención superficial de buena manera, ya la hay, pero nunca está demás una capacitación para la busca de la mejora continua.	Falta la facilidad para tomar una cita, por lo que propondría en que la IA que se implemente, este configurada para poder tomar una cita, ya que sería beneficioso al ahorrar recursos al no acercarnos al GAD.	Implementar un sistema digital de trámites y consultas. Capacitar de manera continua al personal en atención ciudadana y uso de tecnología. Realizar encuestas periódicas de satisfacción para escuchar a la comunidad. Establecer un canal de atención virtual con Inteligencia Artificial para consultas frecuentes. Promover la inclusión digital mediante talleres comunitarios para que todos los ciudadanos puedan acceder al servicio.

Nota: Elaboración propia

Las entrevistas realizadas a los miembros de la Junta Parroquial de Puenbo, reflejan el estado del proceso actual en la atención al cliente, así como las fortalezas, debilidades y perspectivas a la hora de proponer, implementar Inteligencia Artificial (IA) en los procesos. También se manifiesta un consenso pleno, sobre el potencial de dichas tecnologías al tratar de optimizar los tiempos, coordinar una buena información y ver la importancia de capacitaciones sobre el uso de las tecnologías, así como también el buen manejo de servicio al cliente.

El cuestionario se aplicó a 10 colaboradores del GAD parroquial, quienes están el área de servicio al cliente, así como también a 376 ciudadanos puenbeños, a quienes se les proporciono un enlace para acceder a la encuesta, tomando en cuenta que la misma fue anónima.

Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores

1. ¿Considera usted que el proceso actual de atención al cliente en el GAD es eficiente?

Tabla 5

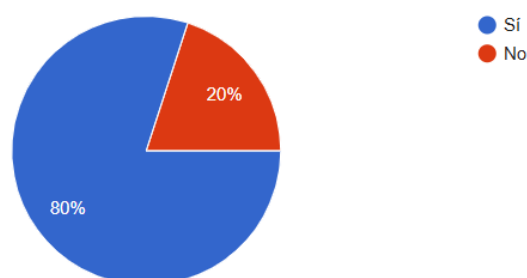
Eficacia en la atención al cliente GAD Puenbo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del GAD de Puenbo.

Figura 6

Eficiencia atención al cliente GAD Puenbo



Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del GAD de Puenbo.

El 80% de los colaboradores encuestados, manifestaron que la atención al cliente, brindada en el GAD de Puembo, sí es eficiente, mientras que un 20% menciona que no es eficiente. Lo que refleja una percepción mayoritaria positiva. Sin embargo, también existe un grupo que mantiene una percepción negativa, lo que evidencia que es viable la implementación del plan de mejora con el fin de alcanzar una percepción positiva total.

2. ¿Ha recibido usted capacitación específica sobre atención al cliente?

Tabla 6

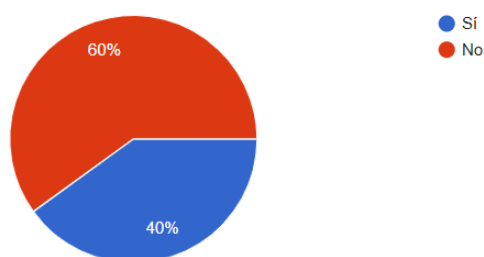
Capacitación en atención al cliente

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	40%
No	6	60%
Total	10	100%

Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del GAD de Puembo.

Figura 7

Capacitación en atención al cliente



Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del GAD de Puembo

El 40% de los colaboradores manifestaron que sí han recibido capacitación específica en atención al cliente, mientras que un 60% mencionaron que no. Lo que refleja que en su mayoría no han tenido una formación en el área, lo que evidencia que, para alcanzar una mejora continua en el servicio, viene a ser de importancia la capacitación continua en los mismos.

3. ¿Conoce usted qué es la Inteligencia Artificial?

Tabla 7

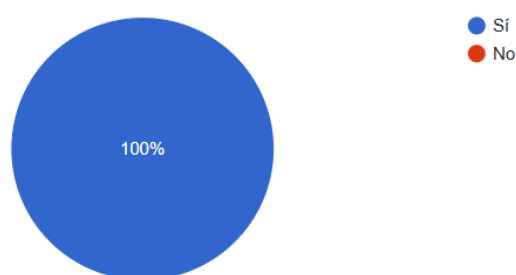
Conocimiento de qué es la IA

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del GAD de Puenbo.

Figura 8

Conocimiento de qué es la IA



Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del GAD de Puenbo

El 100% de los colaboradores manifestaron que sí tienen conocimiento de qué es la Inteligencia Artificial conocida como IA.

4. ¿Cree que el uso de tecnologías como la Inteligencia Artificial podría mejorar la atención al ciudadano?

Tabla 8

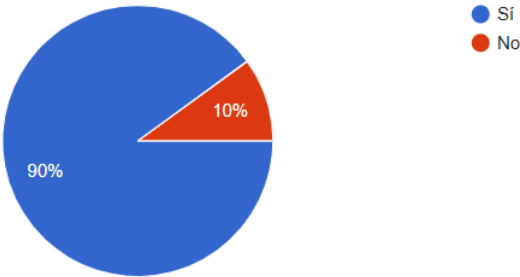
Mejoramiento de la atención al ciudadano

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	90%
No	1	10%
Total	10	100%

Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del GAD de Puembo.

Figura 9

Mejoramiento de la atención al ciudadano



Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del GAD de Puembo.

El 90% de los colaboradores mencionaron que el uso de la tecnología como la Inteligencia Artificial, sí puede mejorar la atención al ciudadano. Sin embargo, un 1% manifestaron que no. Si bien el porcentaje no es ni el 50% de la mayoría, es importante dar a conocer las ventajas de su aplicación para socializarlo de manera correcta y poder alcanzar un consenso con todos los colaboradores.

5. ¿Está dispuesto (a) a recibir capacitación en herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión pública?

Tabla 9

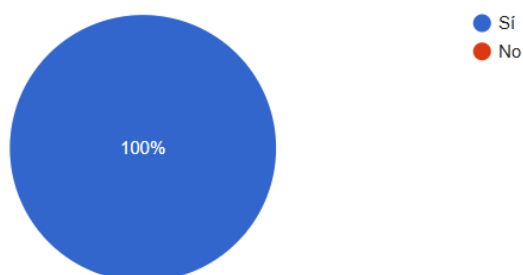
Capacitación en herramientas tecnológicas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del GAD de Puembo.

Figura 10

Capacitación en herramientas tecnológicas



Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del GAD de Puembo.

El 100% de los colaboradores manifestaron estar dispuestos a recibir capacitaciones en herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión pública, lo que nos confirma la predisposición en mejorar la atención ciudadana y fortalecer los conocimientos.

6. ¿Ha observado quejas frecuentes por parte de los ciudadanos sobre los tiempos de atención?

Tabla 10

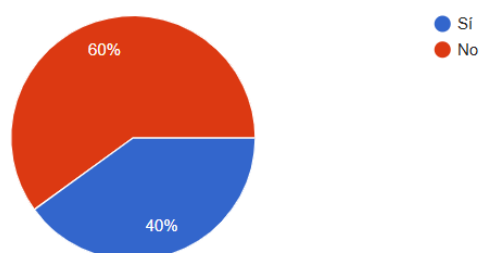
Observación de quejas de los ciudadanos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	40%
No	6	60%
Total	10	100%

Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del GAD de Puembo.

Figura 11

Observación de quejas de los ciudadanos



Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del GAD de Puembo.

El 60% de los colaboradores sostienen que no han observado quejas frecuentes por parte de los ciudadanos, mientras que un 40% sostienen que sí. Distribución que indica la importancia de conocer los mecanismos de gestión de quejas, sistematizando una buena comunicación interna sobre las quejas que se reporten.

7. ¿Considera que los datos recolectados actualmente en los sistemas del GAD podrían usarse para mejorar los procesos de atención?

Tabla 11

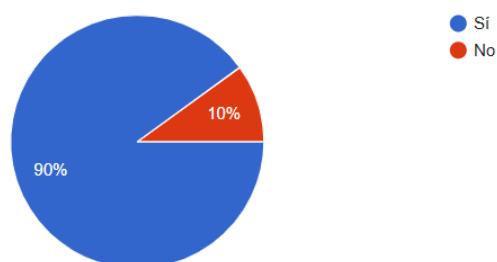
Mejoramiento de los procesos en base a datos recolectados

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	90%
No	1	10%
Total	10	100%

Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del GAD de Puembo.

Figura 12

Mejoramiento de los procesos en base a datos recolectados.



Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del GAD de Puembo.

El 90% de los colaboradores sostienen que la recolección de datos en los sistemas del GAD sí podrían utilizarse para mejorar los procesos, mientras que un 10% manifestó que no. Lo que refleja la importancia que se da a los datos institucionales, fortaleciéndolos con la implementación de la IA que permite la automatización de procesos repetitivos.

8. ¿Estaría de acuerdo en implementar un sistema automatizado (inteligente) que clasifique y priorice solicitudes ciudadanas?

Tabla 12

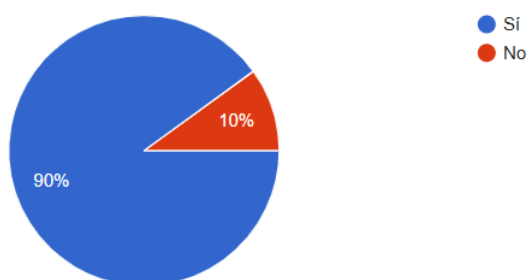
Priorización de solicitudes de acuerdo a sistema automatizado

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	90%
No	1	10%
Total	10	100%

Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del GAD de Puembo.

Figura 13

Priorización de solicitudes de acuerdo a sistema automatizado



Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del GAD de Puembo.

El 90% manifestó sí estar de acuerdo con la implementación de un sistema automatizado que pueda clasificar y a su vez priorizar las solicitudes de los ciudadanos, mientras que un 10 % lo contrario.

9. ¿Cree que la mejora de la atención al cliente podría aumentar la confianza ciudadana en la institución?

Tabla 13

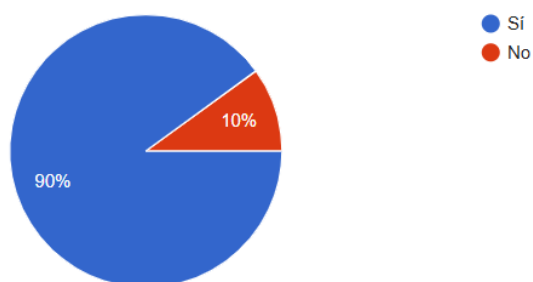
Aumento de confianza ciudadana en relación a la mejora de la atención

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	90%
No	1	10%
Total	10	100%

Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del GAD de Puembo.

Figura 14

Aumento de confianza ciudadana en relación a la mejora de la atención



Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del GAD de Puembo.

El 10% concluyó no estar de acuerdo en que la confianza de los ciudadanos esté relacionada con la mejora en la atención, mientras que en su mayoría como es el 90% menciona lo contrario. Lo que nos resalta la percepción de visualizar la gran importancia de llevar a cabo un plan de mejora, debido a la relación existente entre la credibilidad institucional con la calidad del servicio brindado.

10. ¿Piensa que actualmente se aprovecha todo el potencial de la tecnología disponible en el GAD?

Tabla 14

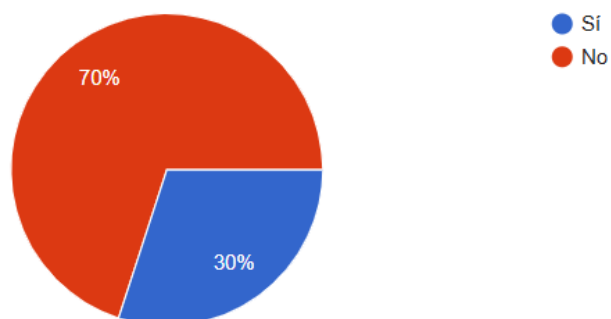
Aprovechamiento del potencial de la tecnología disponible

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	30%
No	7	70%
Total	10	100%

Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del GAD de Puembo.

Figura 15

Aprovechamiento del potencial de la tecnología disponible



Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del GAD de Puembo.

El 70% concluyó no se aprovecha todo el potencial tecnológico disponible en el GAD, mientras que un 30% manifestó lo contrario. Lo que nos demuestra la importancia de trabajar en soluciones nuevas como el uso de la IA con el objetivo de fortalecer los servicios brindados y garantizar las respuestas ante las diferentes solicitudes de los ciudadanos.

Resultados de la encuesta a los ciudadanos

1. ¿Ha sido atendido recientemente por algún área del GAD de Puenbo?

Tabla 15

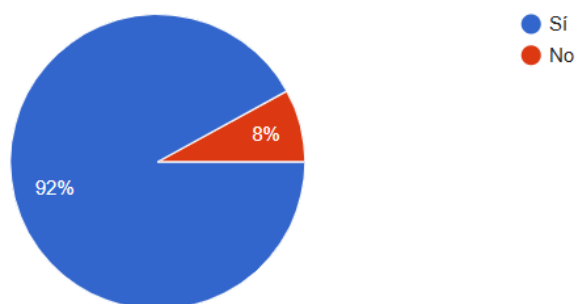
Atendido recientemente

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	346	92%
No	30	8%
Total	376	100%

Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puenbo

Figura 16

Atendido recientemente en el GAD



Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puenbo

El 92% manifestó haber sido atendido en el GAD recientemente, mientras que un 8% mencionó lo contrario. Lo que nos indica una alta demanda en los diferentes servicios que ofrece el GAD.

2. ¿Quedó satisfecho(a) con la atención recibida?

Tabla 16

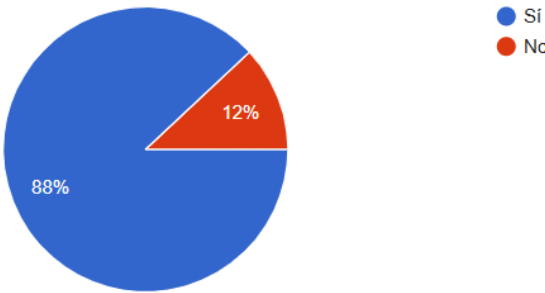
Satisfacción en la atención

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	331	88%
No	45	12%
Total	376	100%

Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puembo

Figura 17

Satisfacción en la atención



Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puembo

El 88% manifestó haber quedado satisfecho con la atención brindada en el GAD, mientras que un 11% mencionó lo contrario. Lo que nos indica una alta valoración positiva en los diferentes servicios que ofrece el GAD; sin embargo, existe un porcentaje de insatisfacción evidenciando de esta manera la importancia de fortalecer aspectos de la atención al ciudadano.

3. ¿Le atendieron en un tiempo razonable?

Tabla 17

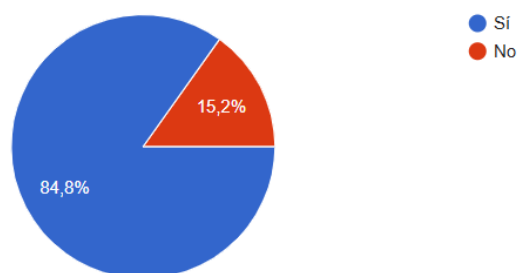
Optimización de tiempo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	319	84,8%
No	57	15,2%
Total	376	100%

Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puembo

Figura 18

Optimización de tiempo



Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puembo

El 84,2% concluyó haber sido atendidos en un tiempo razonable y un 15,2% mencionó lo contrario. Lo que refleja que dentro del GAD parroquial se maneja una óptima atención en el proceso de respuesta, sin embargo, existe cierto porcentaje que estaría señalando algunas falencias que deben ser trabajadas.

4. ¿Le brindaron información clara y completa?

Tabla 18

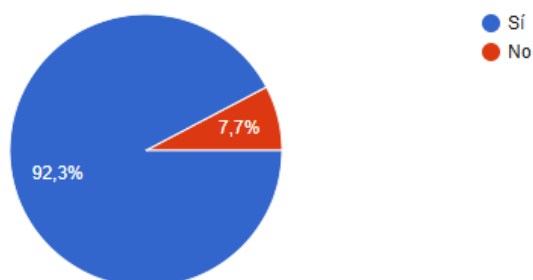
Información clara

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	347	92,3%
No	29	7,7%
Total	376	100%

Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puembo

Figura 19

Información clara



Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puembo

El 92,3% manifestó que la información recibida por parte del personal de servicio al cliente ha entregado información clara y completa, mientras que un 7,7% lo contrario. Lo que refleja que existe el cumplimiento de brindar la información de manera precisa y comprensible, pero a su vez el mínimo porcentaje que mantienen una respuesta negativa, nos indica que también existe la falta de comunicación entendible al usuario.

5. ¿Tuvo que acudir más de una vez para resolver su solicitud?

Tabla 19

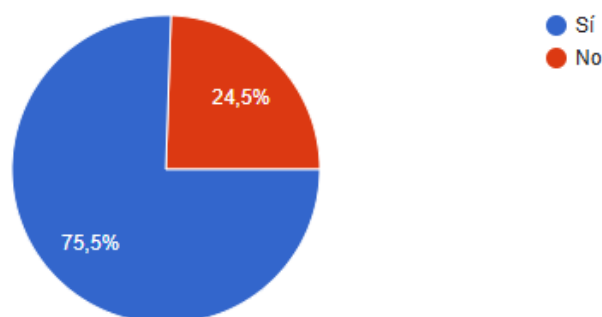
Acudió más de una vez al GAD para resolver su solicitud

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	284	75,5%
No	92	24,5%
Total	376	100%

Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puembo

Figura 20

Acudió más de una vez al GAD para resolver su solicitud



Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puembo

El 24,5% manifestó que no acudieron más de dos veces al GAD para resolver su solicitud, en su mayoría con el 75,5% mencionaron que sí, lo que nos permite ver la vialidad de optimizar los procesos, debido a que la recurrencia de visitas puede resultar de una deficiencia en la información proporcionada o a su vez la falta de socialización de los procesos al realizar ciertas solicitudes.

6. ¿Considera que el proceso de atención podría mejorarse?

Tabla 20

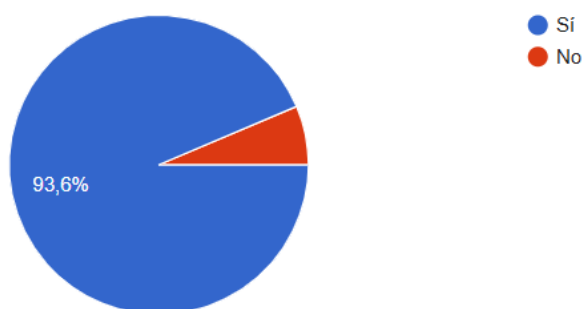
Mejora en el proceso de atención

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	356	93,6%
No	24	6,4%
Total	376	100%

Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puembo

Figura 21

Mejora en el proceso de atención



Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puembo

El 93,6% consideró que sí se puede mejorar el proceso de atención al cliente, sin embargo, existe un porcentaje muy minoritario como es el 6,4% quienes no están de acuerdo. Lo que motiva a dar continuidad a las acciones de mejora, las mismas que son importantes a la hora de fortalecer la calidad del servicio.

7. ¿Le gustaría que el GAD use tecnología moderna para brindar un mejor servicio?

Tabla 21

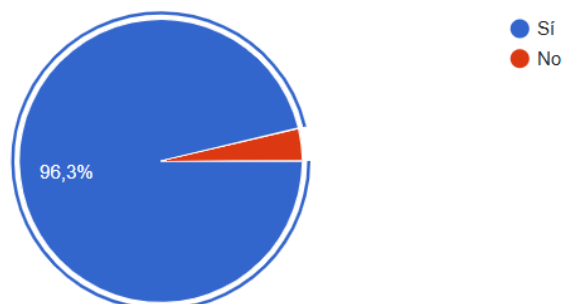
Uso de tecnología moderna para la mejora del servicio

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	362	96,3%
No	14	3,7%
Total	376	100%

Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puembo

Figura 22

Uso de tecnología moderna para la mejora del servicio



Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puembo

El 96,3% le gustaría el uso de tecnología moderna con el fin de mejorar el servicio al cliente en el GAD, mientras que un 3,7% consideró lo contrario. Lo que subraya la expectativa de parte de los usuarios en el fortalecimiento de la eficiencia en el servicio que se brinda como GAD parroquial y a su vez marca la importancia de implementar acciones innovadoras como es el uso de herramientas tecnológicas a nivel institucional.

8. ¿Conoce o ha escuchado hablar de la inteligencia artificial?

Tabla 22

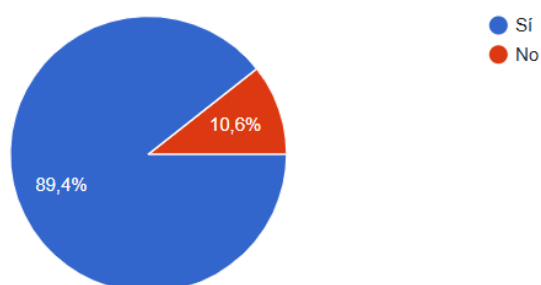
Inteligencia Artificial

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	336	89,4%
No	40	10,6%
Total	376	100%

Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puembo

Figura 23

Inteligencia Artificial



Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puembo

El estudio nos dice que un 89,4% de los ciudadanos encuestados sí han escuchado hablar sobre Inteligencia Artificial, mientras que un 10,6% que no. Esta respuesta manifiesta que en su gran mayoría tienen conocimiento sobre el tema, lo que facilita la implementación del presente proyecto.

9. ¿Estaría dispuesto(a) a interactuar con un sistema automatizado (chat, formulario o aplicación tecnológica) para realizar solicitudes o reclamos?

Tabla 23

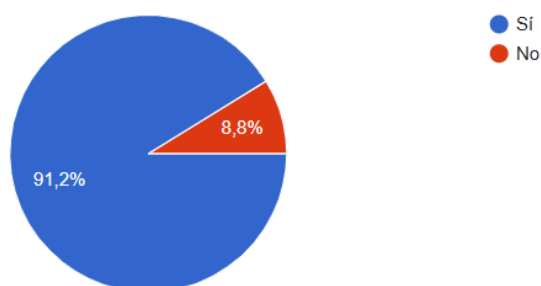
Interacción con un sistema automatizado

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	343	91,2%
No	33	8,8%
Total	376	100%

Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puembo

Figura 24

Interacción con un sistema automatizado



Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puembo

Indica que el 91,2% de los encuestados están de acuerdo en interactuar con un sistema automatizado de chat, formulario o aplicación tecnológica para realizar solicitudes o reclamos mientras que el 8.8% no están de acuerdo.

10. ¿Cree que el uso de tecnología mejoraría la transparencia y eficiencia en la atención del GAD?

Tabla 24

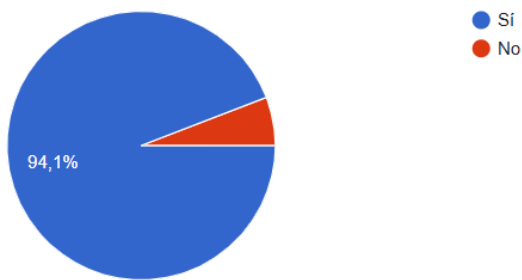
Mejora en la transparencia y eficiencia de la atención

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	354	94,1%
No	22	5.9%
Total	376	100%

Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puembo

Figura 25

Mejora en la transparencia y eficiencia de la atención



Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puembo

Indica que el 94.1% de los encuestados están de acuerdo que el uso de la tecnología mejorará la atención en el GAD, mientras que el 5.9% no están de acuerdo.

11. ¿Confía en que el GAD de Puembo maneja correctamente sus solicitudes?

Tabla 25

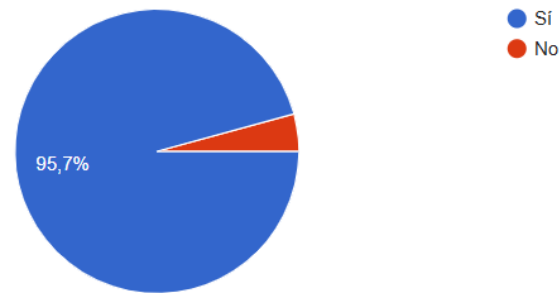
Manejo correcto de las solicitudes

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	360	95.7%
No	16	4.3%
Total	376	100%

Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puembo

Figura 26

Manejo correcto de las solicitudes



Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puembo

El 95.7% de encuestados están de acuerdo en que el GAD de Puenbo maneja correctamente todas las solicitudes, mientras que el 4.3% no está de acuerdo. Lo que manifiesta que en su mayoría existe una percepción positiva en la eficiencia de la institución, sin embargo, el desacuerdo nos dice que debe existir mejora en ciertas áreas.

12. ¿Ha tenido dificultades para encontrar información sobre trámites en el sitio web del GAD?

Tabla 26

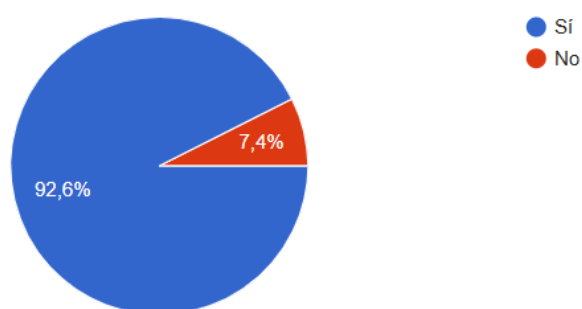
Dificultades para encontrar información

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	348	92.6%
No	28	7.4%
Total	376	100%

Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puenbo

Figura 27

Dificultades para encontrar información



Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puenbo

Indica que el 92.6% sí han encontrado dificultad para encontrar información sobre los tramites en la página web, mientras que un 7,4% mencionan que no. Estos datos justifican la problemática de un mal manejo de información en las plataformas digitales, lo que estaría afectando negativamente la experiencia del ciudadano al no encontrar la información necesaria.

13. ¿Ha utilizado antes algún canal digital del GAD (correo, WhatsApp, redes sociales)?

Tabla 27

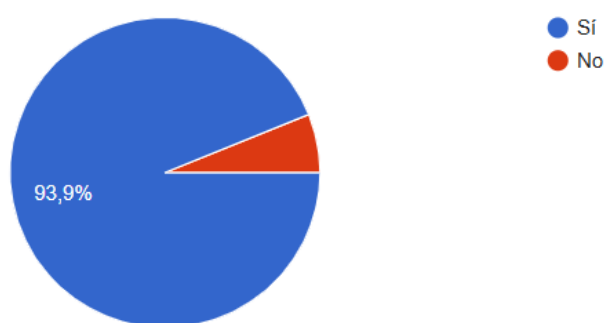
Uso de canales digitales del GAD

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	353	93.9%
No	23	6.1%
Total	376	100%

Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puembo.

Figura 28

Uso de canales digitales del GAD



Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puembo

El 93,9% de los encuestados manifiestan haber utilizado algún canal digital del GAD parroquial, mientras que un 6,1% lo contrario. Lo que representa que, al tener en su mayoría la interacción de los canales digitales es un aspecto favorable para seguir fortaleciendo las herramientas de atención al usuario.

14. ¿Considera que el personal del GAD está capacitado para usar herramientas tecnológicas?

Tabla 28

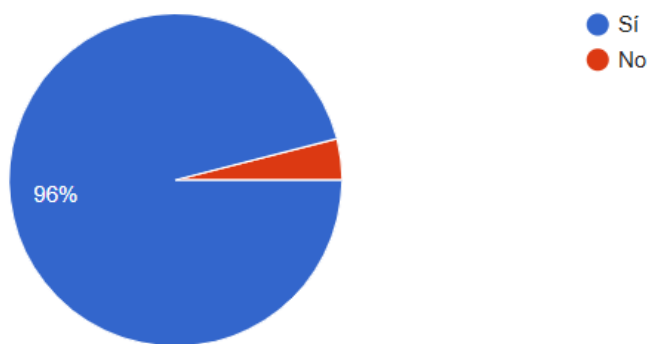
Personal del GAD capacitado en herramientas tecnológicas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	361	96%
No	15	4%
Total	376	100%

Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puenbo

Figura 29

Personal del GAD capacitado en herramientas tecnológicas



Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puenbo

La investigación concluye que el 96% de los colaboradores se encuentran capacitados en herramientas tecnológicas, mientras que el 4% menciona lo contrario. Lo que nos indica que es importante dar continuidad a la propuesta de actualización que fortalezcan las competencias de los colaboradores en el ámbito digital.

15. ¿Cree que la implementación de inteligencia artificial u otras tecnologías podrían reducir los tiempos de atención?

Tabla 29

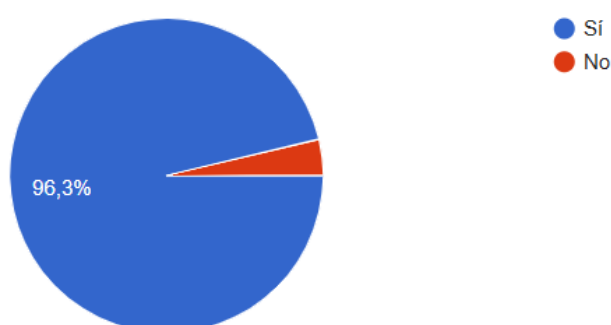
Implementación de inteligencia artificial

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	362	96.3%
No	14	3.7%
Total	376	100%

Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puembo

Figura 30

Implementación de inteligencia artificial



Nota: Datos interpretados después de la recopilación de los datos que fueron analizados en la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del GAD de Puembo

El 96,3% de los encuestados manifestaron que, la implementación de Inteligencia Artificial podría reducir los tiempos de atención, mientras que un 3,7% mencionan lo contrario. Estos resultados nos indican una aceptación mayoritaria de los ciudadanos en la utilización de tecnologías como la IA, que optimicen la eficiencia y mejora de experiencia al usuario.

CAPÍTULO II: PROPUESTA

1.4. Fundamentos teóricos aplicados

El proyecto teóricamente se sustentó en enfoques de la gestión pública moderna, la calidad total y la mejora continua. Acorde con Adrianzén Guerrero et al.(2022) la gestión pública moderna es aquella que es capaz de administrar los recursos estatales de una forma más eficiente, eficaz y transparente, en donde la prioridad se da conforme con las necesidades y demandas de la población, sostenida de manera principal en los servidores públicos los cuales deben estar debidamente capacitados en el ejercicios de sus funciones. Las nuevas teorías respaldan el uso adecuado de los recursos y la calidad total en pro de fortalecer el accionar de los servidores y gobernantes para cerrar la brecha entre las necesidades de la población y el accionar del estado.

Como se puede ver, este modelo rompe la visión burocrática y tradicional de Estado, puesto que propone una gestión más dinámica, por medio de funcionarios capacitados, optimización de procesos y el uso de tecnologías innovadoras para de esta manera dar una mejor respuesta a las demandas de la población. Ya que busca la optimización de los procesos de atención ciudadana, por medio del uso de tecnologías emergentes en pro de la automatización y personalización de la atención para de esta manera fomentar la mejora continua y la calidad total para incrementar la satisfacción de los ciudadanos por medio de la capacitación de los servidores públicos, contribuyendo de esta manera a una gestión más transparente y orientada al direccionamiento estratégico de la institución.

En la guía presentada por (ANECA, 2021) nos estipula que, el plan de mejora constituye un objetivo del proceso de mejora continua y por tal razón una de las herramientas a desarrollar dentro de la misma.

En la elaboración del plan de mejora (ANECA, 2021) nos describe cada fase, como pasos a seguir, en el que, como primer punto tenemos el identificar el área de mejora, seguidamente el detectar las principales causas del problema, como tercer paso la formulación del objetivo, como cuarto paso seleccionar las acciones de mejora, como quinto paso, planificar y por último llevar a cabo un seguimiento.

Mientras que según los autores (Proaño, Gisbert, & Pérez, 2017) el plan de mejora es el proceso que permite alcanzar la calidad total y la excelencia de las empresas de manera progresiva, con el fin de obtener resultados eficaces y eficientes. Este proceso, contribuye con cinco fases importantes para lograr el éxito a la hora de implementar la mejora continua.

En la primera fase nos describe la importancia de un buen análisis de las causas posibles que han ido provocando el problema, ayudándonos con técnicas y herramientas tales como: el diagrama causa efecto, el FODA, el diagrama del árbol o los cinco ¿Por qué?.

Dentro de la segunda fase se menciona a la propuesta y la planificación del plan, en la que se estipula la definición de los objetivos y resultados que se analizaron al principio, seguidamente el analizar las posibles soluciones, apoyándonos en un diagrama de flujo, lluvia de ideas, matriz de relación o diagrama de componentes, adicional el verificar la aplicación de las acciones dentro del proceso, los indicadores que evidencien la mejora y la documentación del plan de mejora.

En la tercera fase tenemos la implementación y seguimiento, lo que hace referencia a la importancia de que los colaboradores encargados ejecuten la propuesta.

Como última fase tenemos la evaluación, en la que se valida el cumplimiento del plan de mejora de acuerdo a los parámetros establecidos desde el inicio y lo que nos permitirá conocer las irregularidades en su ejecución.

1.5. Descripción de la propuesta

La propuesta consiste en la aplicación de inteligencia artificial (chatbots) para mejorar la atención al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado de Puenbo, como forma de dar respuesta a las consultas frecuentes de los ciudadanos y a su vez el personal administrativo se encargue de los casos más complejos, adicional el uso de las herramientas tecnológicas busca aumentar las habilidades de todo el personal administrativo. Para evaluar la satisfacción de los clientes se utiliza una serie de indicadores para medir la calidad del servicio y la viabilidad de la implementación de este modelo, esta propuesta tiene un enfoque de atención personalizada y tecnológica para garantizar una eficiente experiencia en los ciudadanos.

a. Estructura general

En la Figura 31, se muestra el esquema general de la propuesta, donde se detalla las fases de la misma.

Figura 31

Estructura general



Nota: Elaboración propia

b. Explicación del aporte

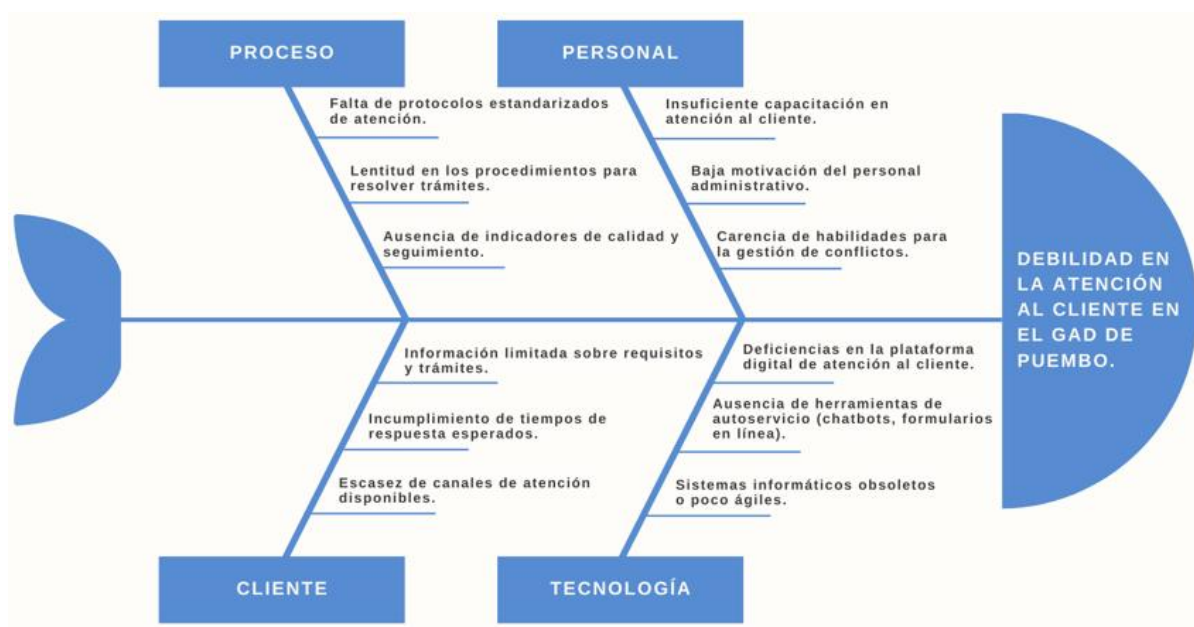
1. Identificación del problema

El GAD de Puembo presenta deficiencias en la satisfacción del cliente, se ha identificado los siguientes problemas: tiempos de respuestas elevados, falta de infraestructura tecnológica actualizada para mejora la satisfacción del ciudadano y carencia de canales de atención actualizados.

La encuesta realizada a un conjunto de 376 personas dio como resultado que el 12% de los ciudadanos expreso una inconformidad con el servicio al cliente. El 75,5% tuvo que acudir más de una vez para resolver su solicitud, mientras que un 92.6% presentó dificultad para encontrar información sobre los tramites en la página web.

Figura 32

Diagrama de Ishikawa



Nota: Elaboración propia

2. Justificación

El propósito de este plan es optimizar la experiencia al cliente en el GAD de Puembo, mitigando los problemas como el alto tiempo de espera de respuesta, la falta de infraestructura tecnológica actualizada y la alta insatisfacción en los canales de atención.

Se implementarán soluciones de Inteligencia Artificial (IA), capacitaciones a todo el equipo de las nuevas herramientas tecnológicas y la mejora en los canales de comunicación, esperando que, con estas acciones, los tiempos de respuesta a los ciudadanos se reduzca en un 30%, mejore la satisfacción

de los ciudadanos y esta aumente un 20%, obteniendo como resultado un servicio más eficiente, sólido y rápido.

Con el uso de herramientas de Inteligencia Artificial se espera mejorar significativamente el proceso de atención al cliente. De esta manera, el GAD de Puenbo no ofrecerá solo un servicio a los ciudadanos, sino que también se fortalecerá como institución y será un ejemplo en toda la zona, ya que ofrecerá un servicio al cliente más personalizado y de alta calidad.

3. Objetivos

Para garantizar la calidad del Plan de Mejora en Atención al Cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Puenbo, los objetivos se han planteado en función del modelo SMART (metodología para definir objetivos de forma específica, medibles, alcanzables, relevantes y con un tiempo determinado). Este modelo facilita plantear los objetivos en forma de metas, cuantificables para medir y evaluar el proceso en cada momento.

Tabla 30

Objetivos

Código	Objetivo Estratégico	Específico (S)	Medible (M)	Alcanzable (A)	Relevante (R)	Temporal (T)
OBJ-01	Reducir el tiempo de respuesta al ciudadano	Disminuir el promedio de 48 h a 24 h	Seguimiento en CRM y chatbots logs	Viable con mejoras y capacitación	Mejora la percepción del servicio	En 11 meses
OBJ-02	Aumentar la resolución en el primer contacto	Incrementar en 30 % las consultas resueltas en el primer intento con apoyo de IA	Registros del CRM	Alcanzable con rediseño de procesos	Reduce la frustración y mejora la experiencia	A los 5 meses de implementación
OBJ-03	Elevar la satisfacción post-atención	Aumentar en 30 % la calificación en encuestas automáticas post-servicio	Resultados de encuestas	Posible con formación en atención empática	Disminuye la necesidad de segundas gestiones	Mejora inicial en 5 meses
OBJ-04	Ofrecer atención 24/7 por canales automatizados	Implementar un sistema IA que responda consultas	Logs de disponibilidad y atención	Factible con tecnología existente	Responde a expectativas de los usuarios	Implementado en 6 meses

			básicas todo el día							
OBJ-05	Capacitar al personal en nuevas herramientas	Lograr 100 % de certificación en IA, CRM y atención digital	Registros de formación y evaluaciones	Realizable con recursos internos y externos	Esencial para ejecutar el plan con éxito	En los primeros 3 meses				

Nota: Elaboración propia

4. Planteamiento de metas

Las metas propuestas nos garantizan disminuir los tiempos de respuesta, mejorar la satisfacción del cliente, optimizar los canales de comunicación y adquirir nuevas habilidades en el personal, mediante la capacitación constante en herramientas digitales de Inteligencia Artificial. Además, se establecerá un sistema de monitoreo basado en KPIs, que permitirá evaluar el impacto de las acciones y optimizar el proceso mediante ajustes oportunos.

Tabla 31

Metas

Código	Meta Específica	Valor Base	Meta a Alcanzar	Indicador de Cumplimiento	Plazo
M-01	Reducir tiempo de respuesta	40 min (actual)	15 min	CRM y logs del chatbots	6 meses
M-02	Aumentar resolución en primer contacto	35 %	75 %	% de resolución en CRM	6 meses
M-03	Mejorar satisfacción post-atención	53 %	83 %	Encuestas automáticas (1–5)	4 meses
M-04	Garantizar atención automatizada 24/7 en canales digitales	Solo 8h–18h	100 % fuera de horario laboral	Reportes de disponibilidad	6 meses
M-05	Capacitar al personal en IA y CRM	0 %	100 % certificado	Registros y evaluaciones	3 meses
M-06	Usar canal automatizado (chatbots)	0 %	60 % de consultas vía IA	Reportes Zendesk	6 meses
M-07	Reducir reclamos escalados	33 %	50 % menos reclamos	Reportes CRM y tickets	6 meses

Nota: Elaboración propia

5. Plan de acción

A continuación, se presenta las metas planteadas de la investigación.

a. M-01 Reducir tiempo de respuesta

Tabla 32

Reducir tiempo de respuesta

Actividad	Descripción	Tiempo de Seguimiento
Recepción de solicitud	Cliente contacta por chatbots, WhatsApp, web o email	2 minutos
Clasificación del caso	El sistema identifica si es una consulta frecuente o compleja	3 minutos
Respuesta automática	El chatbots responde si es una consulta frecuente	5 minutos
Escalamiento	Si no se resuelve, se transfiere al agente humano	10 minutos
Atención personalizada	El agente atiende y resuelve el caso	15 minutos
Cierre del caso	Se registra la solución en el CRM	20 minutos
Encuesta de satisfacción	Se envía encuesta al cliente	24 horas

Nota: Elaboración propia

b. M-02 Aumentar resolución en primer contacto

Tabla 33

Aumentar resolución en primer contacto

Actividad	Descripción	Tiempo de Seguimiento
Recepción	El cliente envía su solicitud	2 minutos
Clasificación	El sistema define la complejidad	3 minutos
Respuesta automática FAQ	El chatbots responde si es una FAQ	5 minutos
Asignación a agente	Se deriva al equipo si es necesario	8 minutos
Solución directa	El agente resuelve en el primer contacto	12 minutos
Cierre del caso	Se confirma solución con el cliente	15 minutos
Encuesta	Se envía encuesta de satisfacción	24 horas

Nota: Elaboración propia

c. M-03 Mejorar satisfacción post-atención

Tabla 34*Mejorar la satisfacción post – atención*

Actividad	Resumen	Tiempo Máximo
Cierre del caso	Registro final en el sistema	Inmediato
Envío de encuesta	Formulario automático al cliente	5 minutos
Análisis de respuestas	Evaluación de resultados y mejoras	12 horas
Aplicación de mejoras	Ajustes basados en comentarios	Revisión semanal
Reporte de satisfacción	Informe con métricas clave	Cada 30 días

Nota: Elaboración propia**d. M-04 Garantizar atención automatizada 24/7 en canales digitales****Tabla 35***Garantizar atención automatizada 24/7 en canales digitales*

Actividad	Resumen	Plazo / Seguimiento
Implementación 24/7	Configurar el bot para responder FAQs fuera del horario laboral	1 mes
Integración con CRM	Conectar chatbots para seguimiento de casos	2 meses
Escalamiento urgente	Derivar consultas críticas a soporte de emergencia	Desde el mes 3
Monitoreo de uptime	Supervisar disponibilidad y tiempos de respuesta	Revisión diaria de logs
Optimización	Mejorar el bot según interacciones y comentarios	Evaluación mensual

Nota: Elaboración propia**e. M-05 Capacitar al personal en IA y CRM****Tabla 36***Capacitar al personal en IA y CRM*

Actividad	Resumen	Plazo / Seguimiento
Desarrollo de materiales	Crear módulos de formación en IA, CRM y atención	Mes 1
Capacitación	Entrenamientos presenciales y virtuales con simulaciones	Mes 2
Evaluación y certificación	Pruebas de conocimiento y certificación	Mes 3

Seguimiento	Medir impacto en desempeño real del personal	Trimestral
--------------------	--	------------

Nota: Elaboración propia

f. M-06 Usar canal automatizado (chatbots)

Tabla 37

Usar canal automatizado (chatbots)

Actividad	Resumen	Plazo / Seguimiento
Implementación chatbots	Activar el chatbots en canales digitales	2 meses
Configuración de respuestas inteligentes	Integrar IA para mejorar la precisión de respuestas en consultas frecuentes.	Mes 2–3
Campaña de adopción del chatbots	Informar a clientes por email, web y WhatsApp	Desde mes 3, seguimiento mensual
Optimización de interacciones	Mejorar respuestas según comportamiento de usuarios	Revisión mensual
Medición del uso del chatbots	Analizar porcentaje de consultas automatizadas	Revisión trimestral

Nota: Elaboración propia

g. M-07 Reducir reclamos escalados

Tabla 38

Reducir reclamos escalados

Actividad	Resumen	Plazo / Seguimiento
Diagnóstico de causas	Analizar motivos de consultas no resueltas en primer nivel	Mes 1
Capacitación del equipo	Entrenar agentes en resolución sin escalamiento	Mes 2–3
Sistema de alertas	Configurar CRM para notificar consultas antes de escalar	Mes 3–4
Optimización del chatbots	Ajustar respuestas automáticas para evitar escalamiento	Mes 4–5
Monitoreo y análisis	Revisar casos escalados y ajustar estrategias	Revisión mensual

Nota: Elaboración propia

6. Asignación de funciones

Para garantizar la ejecución efectiva del plan de mejora de atención al cliente, se establecen roles y responsabilidades, con el fin de alcanzar la mejora en el proceso interno en base a las necesidades detectadas, además de garantizar la toma de decisiones. Es importante recalcar que todo esto, facilita una buena coordinación en las actividades y permite mantener un control interno del desempeño que lleva cada colaborador.

Tabla 39

Acciones, Roles y Responsabilidades

Acciones	Rol	Responsabilidades
- Reducir tiempo de respuesta. - Aumentar resolución en primer contacto. - Mejorar satisfacción post-atención. - Garantizar atención automatizada 24/7 en canales digitales. - Capacitar al personal en IA y CRM. - Usar canal automatizado (chatbots)	Gerente de Servicio al Cliente	Supervisar la implementación realizada del plan, asegurar el cumplimiento del SLA.
- Optimizar tiempos de respuesta con chatbots y CRM. - Implementar guías para atención rápida en primer contacto. - Integrar chatbots en todos los canales. - Lanzar campañas para fomentar el uso del chatbots. - Reducir reclamos escalados	Coordinador de Atención al Cliente	Gestionar la integración de todos los canales de atención, optimizar los procesos de atención, controlar a todos los agentes.
- Configurar y optimizar chatbots para reducir los tiempos de atención. - Implementar un chatbots para todos los canales de atención que esté disponible 24/7. - Analizar todas las interacciones automatizadas del chatbots.	Especialista en Automatización	Desarrollar y optimizar todas las herramientas tecnológicas para la atención al cliente.
- Gestionar encuestas post-servicio y analizar resultados de satisfacción. - Identificar todos los reclamos escalados y sugerir mejoras en atención.	Coordinador de Calidad y Experiencia del Cliente	Medir la efectividad del servicio y analizar la satisfacción del cliente.

- Estrategias de resolución en el primer contacto. - Implementar protocolos para minimizar escalamiento de reclamos.	Agente de Atención al Cliente	Atender consultas que requieren intervención humana.
- Implementar un sistema de alertas para reducir escalamiento de reclamos.	Analista de Reclamos	Controlar y disminuir casos derivados a soporte avanzado
- Capacitar al 100% del personal en el uso de IA, y CRM.	Analista de Capacitación	Diseñar y ejecutar programas de formación en atención al cliente, IA y CRM.
- Implementar la reducción de tiempos de respuesta en CRM. - Generar reportes sobre satisfacción del cliente. - Medir el uso del chatbots y la tasa de consultas gestionadas por IA.	Agente de Monitoreo y Análisis de Datos	Analizar datos de CRM, chatbots y encuestas para mejorar el servicio.

Nota: Elaboración propia

7. Métricas

Para el desempeño se ha definido indicadores (KPIs) que permitan realizar un seguimiento sistemático del progreso del plan de mejora, evaluar de manera objetiva el impacto de las acciones implementadas, con el fin de garantizar la eficacia y sostenibilidad del proceso, estos indicadores facilitaran la toma de decisiones permitiendo cualquier ajuste dentro de la organización.

En la tabla 40, se detalla los indicadores seleccionados para el seguimiento del plan de mejora:

Tabla 40

Indicadores

Código	Meta	Indicador	Meta (SLA)	Variación Esperada	Fuente de Datos
M-01	Reducir el tiempo de respuesta	Tiempo promedio de respuesta	≤ 15 min	Disminuir 60.5%	CRM / Chatbots / Zendesk
M-02	Mejorar resolución en primer contacto	Tasa de resolución inicial	≥ 75%	Aumentar 100%	CRM
M-03	Aumentar satisfacción post-atención	Nivel de satisfacción	≥ 83%	Aumentar 56.6%	Encuestas / BI
M-04	Asegurar atención 24/7 automatizada	Disponibilidad de atención	100%	Cobertura total	Logs / Soporte

M-05	Capacitar al personal en IA y CRM	% de personal capacitado	100%	100% certificado	Registros de capacitación
M-06	Fomentar uso de chatbots	% de consultas por IA	≥ 60%	Aumentar 60%	Zendesk / CRM
M-07	Reducir reclamos escalados	N.º de casos escalados	-50%	Disminuir 50%	CRM / Tickets

Nota: Elaboración propia

8. Plan estratégico

Tabla 41 Estrategias

Código	Problema Detectado	Estrategia	Acciones Clave	Responsable	Recursos	KPI	SLA
E-01	Tiempos de respuesta altos (47% insatisfacción)	Chatbots IA con integración a CRM	- Desarrollar un chatbots FAQs - Integrar al CRM - Respuestas rápidas	Gerente de Tecnología	Licencias de chatbots, soporte TI	Tiempo de respuesta ≤ 15 minutos	≤ 60 segundos (FAQs), ≤ 15 minutos (consultas complejas)
E-02	Baja resolución en el primer contacto (35%)	Protocolos de atención	- Guías técnicas - Capacitar agentes - Escalamiento ágil	Jefe de Atención al cliente	Manuales, plataforma de tickets	Resolución en primer contacto $\geq 75\%$	Escalamiento ≤ 2 horas
E-03	Mala actitud del personal (38%)	Capacitación en habilidades blandas.	- Talleres mensuales - Evaluaciones periódicas	RRHH / Coordinador de Atención al cliente	Plataformas LMS, consultores externos en servicio al cliente	Satisfacción $\geq 85\%$	Atención 100% humanizada
E-04	Dificultad para contactar al asesor (29%)	Atención omnicanal con respuesta centralizada	- Unificar canales WhatsApp, email, web y teléfono. - CRM centralizado - Alertas automáticas sin respuesta	Gerente Tecnología / CRM	Zendesk, Hubspot, integrador omnicanal	Trazabilidad 100%	Respuesta inicial en 30 segundos
E-05	Sin atención 24/7 (100% IA siempre activa)	Activar IA 24/7 + backup humano	- Chatbots 24/7 - Asesor nocturna para atención - Dashboard de	Gerente Operaciones / NOC	Personal de soporte, panel de monitoreo BI, servidores	Caídas del servicio $\leq 1\%$	Atención continua

			monitoreo para disponibilidad				
E-06	Temor a IA (entrevistas)	Iniciativa de alineación cultural y tecnológica	- Charlas - Mostrar beneficios - Reconocimiento al personal	RRHH / CEO	Comunicación interna presencial y virtual	Aceptación IA ≥ 90%	3 meses de sensibilización
E-07	Poca medición de desempeño	Dashboard KPIs + SLAs	- BI en tiempo real - SLA definidos - Auditorías	Comité Calidad / Análisis BI	Power BI, analistas, SLA aprobados	KPIs mensuales, SLA cumplido ≥ 95%.	Reportes mensuales
E-08	Sin lineamientos de protección de datos	Política de protección de datos	- Crear política adaptada a sistemas de IA	TI / Área Legal	Asesoría en herramientas de seguridad informática y chatbots/CRM	100% capacitado personal en protección de datos	Evaluación semestral

Nota: Elaboración propia

9. Presupuesto

Tabla 42

Meta M-01 Reducir el tiempo de respuesta

Código	Estrategia	Descripción	Cantidad	Unidad	Costo Unitario (USD)	Costo total (USD)
M-01-A	Registro de solicitud	Chatbots para registrar solicitudes	1	Proyecto	\$600	\$600
M-01-B	Clasificación del caso	Implementación IA para clasificar consultas	1	Proyecto	\$800	\$800
M-01-C	Resolución automática	Respuestas automáticas para requerimientos frecuentes	1	Proyecto	\$600	\$600
M-01-D	Escalamiento a personal	Formación para la correcta derivación de casos complejos a personal especializado.	3	Sesiones	\$300	\$900
M-01-E	Atención del agente	Capacitación en CRM y atención personalizada	3	Sesiones	\$300	\$900

Nota: Elaboración propia

Tabla 43

Meta M-02 Mejorar resolución en primer contacto

Código	Estrategia	Descripción	Cantidad	Unidad	Costo Unitario (USD)	Costo total (USD)
M-02-A	Recepción de consulta	Implementación de Chatbots para recibir solicitudes	1	Proyecto	\$900	\$900
M-02-B	Clasificación automática	IA para clasificar consultas	1	Proyecto	\$600	\$600

M-02-C	Resolución inmediata (FAQ)	Implementación de Chatbots con base de conocimientos en respuestas rápidas	1	Proyecto	\$600	\$600
M-02-D	Asignación a agente	Capacitación para resolución de consultas complejas sin escalamiento	3	Sesiones	\$300	\$900
M-02-E	Encuesta de satisfacción	Encuestas automáticas para medir la satisfacción	1	Proyecto	\$500	\$500

Nota: Elaboración propia

Tabla 44

Meta M-03 Aumentar satisfacción post-atención

Código	Estrategia	Descripción	Cantidad	Unidad	Costo Unitario (USD)	Costo total (USD)
M-03-A	Finalización de atención	Registro y cierre automático del caso resuelto en el sistema CRM	1	Proyecto	\$900	\$900
M-03-B	Encuesta post-servicio	Implementación envío automático de encuestas	1	Proyecto	\$400	\$400
M-03-C	Evaluación de respuestas	Análisis de resultados de las encuestas para mejoras	1	Proyecto	\$500	\$500

Nota: Elaboración propia

Tabla 45

Meta M-04 Asegurar atención 24/7 automatizada

Código	Estrategia	Descripción	Cantidad	Unidad	Costo Unitario (USD)	Costo total (USD)
M-04-A	Chatbot 24/7	Configuración del bot para disponibilidad continua	1	Proyecto	\$700	\$700
M-04-B	Integración CRM	Conexión del chatbots al sistema CRM	1	Proyecto	\$600	\$600
M-04-C	Soporte nocturno	Turnos de agentes para casos críticos	2	Turnos mensuales	\$250	\$500
M-04-D	Seguridad de datos 24/7	Revisión de logs y protección nocturna	1	Proyecto	\$300	\$300
M-04-E	Personal interno costos	Horas de técnicos de TI y supervisión 24/7	20	Horas	20	\$400

Nota: Elaboración propia

Tabla 46

Meta M-05 capacitar al personal en IA y CRM

Código	Estrategia	Descripción	Cantidad	Unidad	Costo Unitario (USD)	Costo total (USD)
M-05-A	Contenidos	Creación de módulos de capacitación IA, CRM y protección de datos	1	Proyecto	\$700	\$700
M-05-B	Formación	Talleres presenciales/virtuales para el personal	4	Jornadas	\$350	\$1,400
M-05-C	Certificación	Pruebas y certificados de formación	1	Proyecto	\$300	\$300
M-05-D	Protección de datos	Capacitación LOPD Ley de protección de datos personales	1	Taller	\$500	\$500

M-05-E	Personal interno costos	Horas de instructores	20	Horas	\$25	\$500
---------------	----------------------------	-----------------------	----	-------	------	-------

Nota: Elaboración propia

Tabla 47

Meta M-06 Fomentar uso de chatbots

Código	Estrategia	Descripción	Cantidad	Unidad	Costo Unitario (USD)	Costo total (USD)
M-06-A	Campaña	Campaña multicanal de promoción de uso del chatbots	1	Campaña	\$500	\$500
M-06-B	Optimización de chatbots	Ajustes según uso y feedback	1	Proyecto	\$500	\$500
M-06-C	Seguimiento en dashboards	Reportes para monitoreo del canal	1	Proyecto	\$400	\$400
M-06-D	Protección de datos chatbots	Revisión de datos y trazabilidad	1	Revisión	\$300	\$300
M-06-E	Personal interno costo	Horas de marketing y TI	16	Horas	\$25	\$400

Nota: Elaboración propia

Tabla 48

Meta M-07 Reducir reclamos escalados

Código	Estrategia	Descripción	Cantidad	Unidad	Costo Unitario (USD)	Costo total (USD)
M-07-A	Diagnóstico	Análisis de causas de reclamos	1	Proyecto	\$400	\$400
M-07-B	Alertas sistema CRM	Notificaciones para evitar escalamiento	1	Proyecto	\$500	\$500
M-07-C	Capacitación	Talleres en resolución efectiva	2	Talleres	\$300	\$600

M-07-D	Reportes	Dashboard mensual de reclamos	1	Proyecto	\$400	\$400
M-07-E	Personal interno	Horas de analistas y supervisores	20	Horas	\$25	\$500

Nota: Elaboración propia

El presente análisis de costo-beneficio tiene el propósito de demostrar la viabilidad económica del plan de mejora para optimizar el proceso de atención al cliente en el GAD de Puembo, se consideran los costos directos, inversiones de tecnología, capacitación interna a todo el personal todo esto proyectado a corto, mediano y largo plazo.

La mejora en los canales de atención con la automatización puede generar un impacto positivo para la institución y la ciudadanía, se espera reducir los tiempos de respuesta.

La inversión total estimada para la implementación del plan de mejora, considerando las metas M-01 a M-07, asciende a:

Tabla 49

Inversión por meta

Meta	Inversión estimada (USD)
M-01	\$3,800
M-02	\$3,500
M-03	\$1,800
M-04	\$2,500
M-05	\$3,400
M-06	\$2,100
M-07	\$2,400
Total	\$19,500

Nota: Elaboración propia

La implementación del plan de mejora en la atención al cliente del GAD de Puembo generará beneficios para los ciudadanos y la institución, se espera la reducción del 60,5% de consultas, lo que permitirá atender a más ciudadanos sin la integración de más personal, adicional se espera el 50% de disminución de reclamos en la ineficiencia de los canales digitales.

El uso de canales automatizados se incrementará en un 60%, esto reducirá la atención al cliente tradicional, el mantener capacitado al personal involucra un 100%, esto elevará los protocolos de atención y desempeño a nivel general del GAD, además el cumplir con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales garantizará una

gestión responsable y transparente de la información de los usuarios, previniendo sanciones legales y fortaleciendo la confianza del GAD.

La inversión inicial supera los \$19,500 ya que es una implementación de alto impacto con atribución en la productividad, mejorando todos los indicadores de satisfacción al cliente y cumpliendo la ley, con todo esto se espera que los beneficios superen la inversión inicial en mediando plazo posesionando al GAD de Puembo como una institución eficiente e innovadora en el sector y sea ejemplo para los demás.

10. Monitoreo y evaluación

Tabla 50

Monitoreo y evaluación

Objetivos/ estrategias/metás	Estrategia	Acción	Responsable	Indicador	Método de Seguimiento	Frecuencia
Meta M-01 Reducir el tiempo de respuesta	Implementación de Chatbots IA	Configurar chatbots	Especialista TI	Tiempo promedio de respuesta	Logs y CRM	Mensual
Meta M-02 Mejorar resolución en primer contacto	Capacitación del equipo	Formación en IA	Coordinador de Atención al cliente	% de resolución inicial de requerimientos	CRM y encuestas de satisfacción	Trimestral
Meta M-03 Aumentar satisfacción post-atención	Encuestas automáticas	Envío de encuestas post-servicio	Coordinador de Calidad	Nivel de satisfacción	Revisión encuestas	Mensual
Meta M-04 Asegurar atención 24/7 automatizada	Chatbots continuo 24/7	Configurar chatbots 24/7 disponibilidad total	Especialista TI	Disponibilidad de chatbots	Uptime y reportes	Diario
Meta M-05 capacitar al personal en IA y CRM	Desarrollo de materiales	Crear módulos de IA/CRM	Coordinador de Capacitación	% capacitado	Reportes internos	Trimestral
Meta M-06 Fomentar uso de chatbots	Campaña de adopción	Informar a usuarios sobre el chatbots	Coordinador de Marketing	Tasa de uso de chatbots	Monitoreo de uso del chatbots	Mensual
Meta M-07 Reducir reclamos escalados	Respuestas automáticas IA	Ajustar chatbots	Especialista TI	% escalamientos de casos	CRM	Trimestral

Nota: Elaboración propia

11. Cronograma de actividades

Tabla 51

Cronograma

	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6			
Actividades / Tiempo	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Fase de Planificación																								
Diagnóstico de los procesos actuales de atención.																								
Análisis del flujo de atención, encuestas y tiempos de respuesta existentes.																								
Diseño preliminar de soluciones digitales como chatbots y asistentes virtuales.																								
Fase de Ejecución																								
Puesta en marcha de herramientas conversacionales (chatbots y asistentes)																								
Desarrollo y pruebas funcionales del chatbot (respuestas frecuentes + IA).																								
Ejecución de pruebas piloto en canales digitales (Web, WhatsApp, correo).																								
Capacitación del personal en IA, CRM y atención digital.																								
Realización de talleres sobre protocolos de atención y uso de plataformas.																								
Mejora de los canales omnicanal (integración total con el CRM).																								
Conexión de redes sociales, webchat y WhatsApp al sistema de atención.																								
Fase de Verificación																								
Evaluación de pilotos con IA y análisis de resultados obtenidos.																								
Simulación de situaciones críticas, auditoría y revisión técnica del servicio.																								
Medición de satisfacción del usuario tras la atención.																								
Aplicación de encuestas automáticas y análisis mediante BI.																								
Revisión de métricas clave (KPIs) a través de tableros de control.																								
Fase de Actuación																								
Ajustes al modelo con base en los hallazgos de la fase de verificación.																								
Implementación definitiva de las mejoras y escalamiento del servicio automatizado 24/7.																								
Despliegue completo del sistema con monitoreo continuo de calidad.																								

Nota: Elaboración propia

c. Estrategias y/o técnicas

Para la elaboración del Plan de Mejora en Atención al Cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Puembo, se realizó un análisis para la identificación de las deficiencias y oportunidades en la atención. En primer lugar, se realizó un análisis de los procedimientos en la atención al cliente que se lleva en la actualidad, para conocer los tiempos de respuesta según las solicitudes de ingreso, la eficacia en responder consultas y reclamos, así como también, las interacciones de los colaboradores con los usuarios.

También se realizaron entrevistas semiestructuradas a los miembros de la Junta Parroquial, compuesta por el presidente, vicepresidenta y tres vocales principales quienes son autoridades encargadas de diferentes comisiones que engloban actividades en beneficio de la comunidad pueembeña y a su vez tienen atención directa con los mismos, con el objetivo de conocer su percepción de los desafíos que ha ido siendo de relevancia en el GAD; como la falta de infraestructura tecnológica, la falta de capacitaciones en el manejo de herramientas y a su vez la mejora en el servicio al cliente, la falta de información sobre las competencias que tiene el GAD, lo que genera demora en responder ciertas solicitudes y la necesidad de una buena comunicación para lograr trabajar en equipo.

Asimismo, se estructuraron dos encuestas de diagnóstico sobre la percepción de los colaboradores de la atención y su predisposición para llevar a cabo el cambio de atención y otra de satisfacción al cliente; lo que permitió identificar factores que requerían mejoras, evidenciados en los resultados de que un 75,5% de los usuarios tuvieron que regresar más de una vez para tener una respuesta a sus solicitudes y un 92,6% ha tenido dificultades para encontrar información sobre trámites en el sitio web del GAD; así como también, el 94,1% respalda a que el uso de tecnología mejoraría la transparencia y eficiencia en la atención del GAD.

De la misma se concluyó que se encuentra limitada la habilidad del GAD para alcanzar tiempos de respuesta eficiente, todo esto en respuesta al análisis de los procedimientos documentados que se llevaron a cabo.

El respectivo proceso empezó con el estudio detallado del servicio actual, el mismo que estuvo compuesto con el uso del Diagrama de Ishikawa, con el fin de validar las causas de las deficiencias.

La realización del plan fue en base a los hallazgos obtenidos, direccionándose hacia la transformación de la experiencia del usuario mediante el uso de tecnologías. Seguidamente se establecieron objetivos y metas; formuladas bajo el modelo SMART, definiendo lo que se esperaba alcanzar. Las acciones se diseñaron considerando la incorporación de la Inteligencia Artificial (IA), la optimización de los canales oficiales de comunicación y la capacitación de los colaboradores.

Seguidamente se establecieron roles y responsabilidades específicas en los colaboradores, para garantizar una ejecución alineada y efectiva. También se establecieron indicadores de rendimiento con el propósito de medir los avances, así como estrategias de seguimiento para facilitar la buena toma de decisiones. Dentro de la planificación se estimó el presupuesto necesario, tanto como en la formación continua de los colaboradores como en la implementación de tecnología.

Para finalizar el plan englobó seguimiento continuo con sus respectivas estrategias, con el propósito de evaluar el cumplimiento de lo propuesto y el aprendizaje para futuros procesos de mejora. La estructura permite que el plan tenga su componente respaldado por una estrategia clara y así alcanzar resultados sostenibles en el tiempo.

1.6. Validación de la propuesta

El proceso de validación del Plan de Mejora en Atención al Cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Puenbo, contó con el aporte de expertos en administración de servicio al cliente. Con estas validaciones se determinó la viabilidad y la aplicabilidad de la propuesta, garantizando que las estrategias planteadas se ajusten a las particularidades concretas de la institución.

Este proceso de validación permitió el análisis de cada componente de la metodología aplicada, así como la efectividad de las estrategias propuestas. La evaluación consideró aspectos importantes como la compatibilidad del plan de mejora con la realidad institucional, su validez técnica y conceptual, la claridad y especificidad de los objetivos, el cumplimiento de principios éticos, la pertinencia social y su adecuación a las exigencias operativas de la institución.

Tabla 52

Descripción de perfil de validadores

Nombres y Apellidos	Años de experiencia	Titulación Académica	Cargo
Jorge Humberto Caicedo Maldonado	13 años de experiencia en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito - Administración Zonal Tumbaco	Ingeniero en Administración de Empresas / Especialista en Administración de Empresas / Magister en Administración de Empresas	Director Zonal de Participación Ciudadana
Juan Víctor Melo Sánchez	10 años de experiencia en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito	Master en Gestión Integrada de Proyectos	Asesor Consejo Metropolitano
Alex Samuel Cruz Román	22 años de experiencia en el Distrito Tech Ecuador S.A.	Ingeniero en Sistemas Informáticos y de	Gerente General

Nota: Elaboración propia

Los objetivos perseguidos mediante la validación son los siguientes:

- Validar el modelo empleado en el desarrollo del plan de mejora.
- Evaluar la utilidad de las estrategias propuestas, como la incorporación de inteligencia artificial en la atención al cliente (chatbots), la optimización de los canales de comunicación y la capacitación del personal, en función de las necesidades reales del GAD de Puenbo.
- Determinar la viabilidad de la implementación de las herramientas de IA en los canales de atención al cliente.
- Asegurar que los resultados proyectados sean alcanzables y medibles en el tiempo.

Criterios de Evaluación para la Validación de la Propuesta

Se ha definido una serie de criterios de evaluación, con la finalidad de asegurar la viabilidad y factibilidad del Plan de Mejora en Atención al Cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Puenbo, los mismos que se presentan a continuación:

Tabla 53

Criterio de evaluación

Criterio	Descripción
Impacto	Evalúa el grado en que el plan de mejora contribuye a optimizar la calidad de la atención al ciudadano, fortaleciendo la eficiencia institucional y mejorando la percepción del servicio por parte de la comunidad o los usuarios que visitan el GAD.
Aplicabilidad	Analiza si la propuesta puede llevarse a la práctica dentro de la institución sin generar complicaciones.
Conceptualización	Evalúa si el plan de mejora está bien fundamentado en teorías y modelos de gestión.
Actualidad	Verifica si la propuesta considera tendencias modernas en tecnología y gestión pública.
Calidad Técnica	Revisa si la propuesta está bien estructurada, si sus acciones están definidas correctamente y si los indicadores de evaluación son precisos.
Factibilidad	La institución realmente puede implementar el plan, considerando sus recursos, costos y personal disponible.

Pertinencia	Se asegura de que la propuesta responde a una necesidad real dentro de la institución y no es una solución innecesaria.
--------------------	---

Nota: Elaboración propia

Con el fin de garantizar una evaluación clara, objetiva y precisa por parte de los especialistas involucrados, se presenta la siguiente tabla, la misma que permite una valoración cualitativa de la propuesta, facilitando un análisis estructurado y coherente de cada uno de los criterios establecidos.

Tabla 54

Instrumento de validación

Criterio	Descripción
Impacto	¿Considera que el plan de mejora realmente ayudará a fortalecer la atención al usuario en el GAD de Puembo y hará una diferencia en la experiencia de los usuarios?
Aplicabilidad	¿Las estrategias y herramientas propuestas pueden aplicarse en el GAD de Puembo con los recursos que ya tiene?
Conceptualización	¿Los conceptos en los que se basa el plan están bien fundamentados y hacen sentido para mejorar la atención de los usuarios del GAD?
Actualidad	¿Este plan toma en cuenta las tendencias actuales en atención al cliente y el uso de tecnología para mejorar el servicio?
Calidad Técnica	¿Las herramientas de inteligencia artificial y las estrategias propuestas cumplen con estándares de calidad y optimización?
Factibilidad	¿Cree que este plan es viable y realista considerando el presupuesto y los recursos disponibles en el GAD de Puembo?
Pertinencia	¿El plan realmente resuelve los problemas actuales en la atención al usuario de la Institución?

Nota: Elaboración propia

Resultado de la validación

Tabla 55

Resultado de la validación

Criterio Evaluado	Especialista 1	Especialista 2	Especialista 3	Total	Porcentaje (%)
Aplicabilidad	4	5	5	14	100%
Conceptualización	5	5	5	15	100%
Actualidad	5	4	5	14	93%
Calidad Técnica	5	5	5	15	93%

Factibilidad	4	5	5	14	93%
Pertinencia	5	5	5	15	100%
Total	28	29	30	87	97%

Nota: Elaboración propia

El plan de mejora alcanzo un grado de aceptación total del 97% lo que demuestra un índice elevado de aceptación por parte de los especialistas. Sin embargo, existen índices del 93% lo que refleja criterios de mejora.

El análisis de la validación del plan de mejora en la atención al cliente del GAD de Puembo mostró un promedio de aprobación del 97%. En relación con el criterio de Actualidad (93%), se recomienda fortalecer el componente tecnológico del plan incorporando nuevas soluciones en inteligencia artificial y automatización de procesos. En cuanto a la Calidad Técnica (93%), resulta conveniente perfeccionar los mecanismos de seguimiento y control para garantizar que la implementación sea más eficiente y esté alineada con los objetivos institucionales. La evaluación de Factibilidad (93%) confirma que el plan es viable, aunque es necesario considerar posibles desafíos operativos o financieros durante su ejecución. Finalmente, la Pertinencia (100%) se considera adecuada; no obstante, se sugiere profundizar en el análisis de las expectativas de los ciudadanos para asegurar que el plan satisfaga plenamente sus necesidades y requerimientos.

1.7. Matriz de articulación de la propuesta

En la presente matriz se sintetiza la articulación del producto realizado con los sustentos teóricos, metodológicos, estratégicos-técnicos y tecnológicos empleados.

Tabla 56

Matriz de articulación

EJES O PARTES PRINCIPALES	SUSTENTO TEÓRICO	SUSTENTO METODOLÓGICO	ESTRATEGIAS / TÉCNICAS	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	INSTRUMENTOS APLICADOS
Identificación del problema y Oportunidad de Mejora	Plan de Mejora (ANECA, 2021) y (Proaño, Gisbert, & Pérez, 2017)	Enfoque Mixto, investigación exploratoria y descriptiva.	Entrevistas, encuestas, diagrama de Ishikawa y método SMART.	Se identificaron deficiencias: Ineficiencia en el proceso de atención (tiempo de respuesta) con un 75.5% e 92.6% de ineficiencia canales digitales.	Entrevistas y encuestas.
Propósito del Plan de Mejora	Objetivos del plan de mejora (ANECA, 2021) y (Proaño, Gisbert, & Pérez, 2017)	Análisis de la situación basada en los resultados de las encuestas.	Resumen de hallazgos para identificar el enfoque.	Propuesta de la implementación de la IA para optimizar tiempos, formación del personal y mejora continua.	Análisis de diagnóstico.
Objetivos	Modelo SMART (ANECA, 2021) y (Proaño, Gisbert, & Pérez, 2017)	Diseño Metodológico del modelo SMART.	Planteamiento de objetivos bajo modelo SMART.	Se plantearon cinco objetivos alineados al diagnóstico.	Modelo SMART.
Metas	KPIS (ANECA, 2021) y (Proaño, Gisbert, & Pérez, 2017)	Indicadores para metas específicas.	Implementación de tabla de metas con indicadores KPIS.	Se establecieron siete metas con indicadores, valores y metas.	KPI'S y tabla de metas.

Acciones	Pasos del plan de mejora (ANECA, 2021) y (Proaño, Gisbert, & Pérez, 2017)	Por cada meta acciones detalladas.	Presentación de tabla de actividades por meta.	Se establecieron acciones para cada meta con tiempos de ejecución.	Cronograma.
Roles y Responsabilidades	Roles de la administración (Robbins & Judge, 2017)	Asignación de responsabilidades.	Responsables por cada actividad.	Se establecieron roles específicos a cada responsable del proceso.	Tabla de roles y funciones.
Indicadores	Modelo KPI	Indicadores definidos por meta y acción.	Definición de indicadores.	Se definieron KPI's por cada meta.	Ficha de indicadores.
Estrategias	Estrategias de mejora del servicio.	Diseño estratégico.	Diseño de estrategias por problemas identificados.	Planteamiento de estrategias vinculadas a problemas.	Matriz de estrategias.
Presupuesto	Modelo de Costos por Actividades (Kaplan, 1992).	Estimación de recursos.	Resumen de costos por estrategias.	Se estimaron costos.	Presupuesto detallado.
Seguimiento y Monitoreo	Modelo de monitoreo de KPIS (Herrera et al., 2024)	Seguimiento estructurado con métodos cuantitativos	Tablas de seguimiento.	Se establecieron métodos y responsables.	Tabla de monitoreo.

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

A partir del análisis de fuentes académicas y del marco normativo pertinente, se concluye que la atención al cliente eficiente y centrada en el ciudadano, requiere la incorporación de herramientas tecnológicas emergentes y estrategias enfocadas en la calidad del servicio. El fundamento teórico proporcionó un vigoroso sustento de la necesidad de implementar soluciones innovadoras en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Puenbo.

Los resultados obtenidos a través de la aplicación de las 376 encuestas a los ciudadanos de la parroquia de Puenbo evidenciaron ciertas debilidades significativas en la atención al cliente, actual: tiempos de respuesta prolongados, canales digitales limitados, baja resolución en la primera visita, poca información compartida y escasa trazabilidad de las solicitudes. Estas deficiencias afectan negativamente la percepción del servicio público y comprometen la eficiencia institucional, lo que justifica la aplicación de un plan de mejora.

La propuesta basada en la elaboración de un plan de mejora que integre la implementación de chatbots, asistentes virtuales y un sistema CRM se proyecta como una solución efectiva para automatizar consultas frecuentes, garantizar disponibilidad 24/7 y optimizar el trabajo del personal. Lejos de sustituir al talento humano, estas herramientas tecnológicas actúan como un apoyo estratégico, permitiendo que los colaboradores se concentren en casos complejos que requieren de criterio humano.

Finalmente, la validación del plan por parte de expertos en la eficiencia en atención al cliente, transformación digital y gestión pública confirmó su viabilidad técnica, operativa y estratégica. Se determinó que la propuesta es coherente con las necesidades institucionales, escalable dentro del gobierno local y replicable en otros contextos similares del sector público.

RECOMENDACIONES

Se recomienda establecer un sistema robusto de indicadores que permita medir, de forma continua y objetiva, el desempeño del servicio de atención al cliente. Entre los KPIs esenciales deben incluirse: el tiempo promedio de respuesta, el nivel de satisfacción del usuario, la tasa de resolución en el primer contacto y el porcentaje de uso de los canales automatizados. Estos datos deben ser analizados a través de dashboards de inteligencia de negocios (BI), lo cual permitirá una buena toma de decisiones estratégica, oportuna y basada en evidencia.

Es fundamental garantizar la actualización constante del talento humano mediante capacitaciones periódicas en el uso de herramientas tecnológicas como CRM, inteligencia artificial y protocolos de atención omnicanal. Además, debe fortalecerse el desarrollo de habilidades blandas (empatía, comunicación, resolución de conflictos) y el conocimiento de normativas clave como la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Esta formación integral permitirá brindar una atención eficiente, ética y alineada con las exigencias del ciudadano digital.

Es necesario diseñar una campaña informativa clara, inclusiva y accesible que explique a la ciudadanía el funcionamiento, beneficios y cobertura de los canales automatizados como los chatbots. Esta estrategia no solo facilitará su adopción, sino que también reducirá la resistencia al cambio y promoverá una cultura de confianza en la transformación digital del servicio público.

Para asegurar un proceso de mejora continua, se sugiere incorporar herramientas como encuestas post-atención, buzones virtuales y espacios de diálogo ciudadano. Estos instrumentos permitirán recoger datos directos de los ciudadanos, detectar nuevas áreas de oportunidad y fortalecer la transparencia, la participación ciudadana y la legitimidad institucional en la gestión del servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, K. (2024). Inteligencia artificial (IA) y experiencia del cliente desde el año 2016: Revisión de bibliografía. *Revista Ciencias y Artes*, 2(1), 1-17. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/380563464_Inteligencia_artificial_IA_y_experien cia_del_cliente_desde_el_ano_2016_Revision_de_bibliografia
- Adrianzén Guerrero, R. E., Carranza Guerrero, B. E., Barrantes Carrasco, J. C., & Bravo Gonzáles, K. E. (2022). La nueva gestión pública: la respuesta para un estado eficiente y eficaz. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 5648-5658. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3724
- Alarcón, D. N., Alarcón, D. O., Alarcón, D. J., & Alarcón, D. D. (2023). Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión literaria. *Podium*(44), 103-118. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692023000200103
- ANECA. (Febrero de 2021). *Guía para la elaboración de un plan de mejoras*. Obtenido de Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación: <https://www.unirioja.es/servicios/opp/acr/doc/GPlanMejoraD-v1.0-2021-02.pdf>
- Asamblea Nacional. (10 de Febrero de 2014). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (Cootad)*. Obtenido de COOTAD: <http://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/495>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2020). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)*. Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-10/CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf>
- Bolaños, M. (2023). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial 2024-2027*. GAD de Puenbo. Obtenido de <https://www.puenbo.gob.ec/el-gad/>
- Borbor, V. X., Palma, S. M., Martínez, Q. D., & Garcés, M. F. (2024). Modelo de gestión pública para el servicio al cliente en una empresa distribuidora y comercializadora de energía eléctrica. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 28(173), 62-71. doi:<https://doi.org/10.47460/uct.v28i123.802>
- Carchi, G. (16 de Marzo de 2020). *Escuela Superior Politécnica del Chimborazo*. Obtenido de DSpace ESPOCH: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/12671>
- Castillo, D., & Orozco, M. (12 de Octubre de 2022). La calificación de los servicios públicos cae en picada. *Primicias*. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/servicios-publicos-calificacion-baja-ecuatorianos/>
- Chero, V. (2024). Población y muestra. *International journal of interdisciplinary dentistry*, 17(2). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/s2452-55882024000200066>
- Cortés, M., Segura, A., Cantador, A., & Rodríguez, M. (2023). Trends and challenges of e-government chatbots: Advances in exploring open government data and citizen participation content. *Government Information Quarterly*, 40(4). Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X23000771>

- Cruz, C., Jiménez, J., & Martínez, R. (2024). La implementación de chatbots en gobiernos municipales mexicanos. Exploración y diagnóstico de uso. *Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública*, 13(26), 119-151. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/387213231_La_implementacion_de_chatbots_en_gobiernos_municipales_mexicanos_Exploracion_y_diagnostico_de_uso
- Duque, O., & Jair, E. (30 de Junio de 2019). *Sistema de Información Científica Redalyc*. Obtenido de Redalyc: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4696/Rioja%20Vargas.pdf?sequence=1>
- Gaulé, E., & Jovarauskiéné, D. (2022). Customer Value First: Improving the Customer Experience in Public Services. *PUBLIC POLICY AND ADMINISTRATION*, 21(1), 129-142. doi:<https://doi.org/10.5755/j01.ppaa.21.1.29900>
- Gobierno Parroquial de Puenbo. (2025). *Información general de la parroquia*. Obtenido de <https://www.puenbo.gob.ec/la-parroquia/info-general/>
- Guzmán, D., Erazo, G., & Ortega, J. (2025). Estrategias para superar los desafíos en la atención al cliente en el sector público: Un caso de estudio en Cuenca, Ecuador. *MQRInvestigar*, 9(1), 1-19. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/389877135_Estrategias_para_superar_los_desafios_en_la_atencion_al_cliente_en_el_sector_publico_Un_caso_de_estudio_en_Cuenca_Ecuador?utm_source=chatgpt.com
- Herrera, J. (Septiembre de 2023). *PLAN DE MEJORA PARA EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA "GAMEZONE"*. Obtenido de UNiversidad Israel: <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/3836>
- Idrovo, R., Alluca, M., & Baldramina, L. (2020). Sistema de gestión de calidad en las organizaciones gubernamentales. *Polo de Conocimiento*, 5(10), 118-133. doi:10.23857/pc.v5i10.1792
- INEC. (2022). *VIII Censo de Población y VII de Vivienda*. Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). Obtenido de <https://anda.inec.gob.ec/anda/index.php/catalog/1085/overview>
- Isora, M., & Orozco, C. (2020). Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. *Polo del Conocimiento*, 5(8), 618-633. doi: 10.23857/pc.v5i8.1613
- Jiménez Silva, L. J. (2023). Gestión Empresarial para el Apoyo Contable Como Aporte Económico. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 6318. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.8225
- Jiménez, L. (2020). Impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad. *Convergence Tech*, 4(1), 59-68. doi:<https://doi.org/10.53592/convtech.v4i1V.35>
- Kaun, A., & Männiste, M. (2025). Public sector chatbots: AI frictions and data infrastructures at the interface of the digital welfare state. *New Media & Society*, 27(4), 1962-1985. doi:<https://doi.org/10.1177/14614448251314394>
- Kelechi, U. (2023). Aligning Total Quality Management, Continuous Improvement for Process Performance: An Empirical Review. *Journal Research of Social Science Economics and Management*, 3(2), 352-369. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/374239709_Aligning_Total_Quality_Management_Continuous_Improvement_for_Process_Performance_An_Empirical_Review

Larsen, A., & Fostand, A. (2024). The impact of chatbots on public service provision: A qualitative interview. *Government Information Quarterly*, 41(2), 1-12. Obtenido de [https://pdf.sciencedirectassets.com/272070/1-s2.0-S0740624X24X00027/1-s2.0-S0740624X24000194/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEKL%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJGMEQCIAJlzlCuv7BC7qvlbdYDQ7Y4HjcrDzsw7ANK%2B7a7uNQAiBYZRnM7etcsp](https://pdf.sciencedirectassets.com/272070/1-s2.0-S0740624X24X00027/1-s2.0-S0740624X24000194/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEKL%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJGMEQCIAJlzlCuv7BC7qvlbdYDQ7Y4HjcrDzsw7ANK%2B7a7uNQAiBYZRnM7etcsp)

Mendoza, J. (16 de Marzo de 2022). *Universidad Israel*. Obtenido de repositorio.uisrael.edu.ec: <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/3758>

Ministerio de Telecomunicaciones . (2022). *Agenda de transformación digital del Ecuador 2022-2025*. Quito: Ministerio de Telecomunicaciones. Obtenido de <https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2022/08/Agenda-transformacion-digital-2022-2025.pdf>

Naciones Unidas. (2023). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/>

Ortega, C. (20 de Agosto de 2023). *Question Pro*. Obtenido de Question Pro: <https://www.questionpro.com/blog/es/modelos-de-machine-learning/>

Otzen, T., & Manterola, C. (2020). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037

Pacheco, V. (2024). Población y muestra. *International journal of interdisciplinary dentistry*, 17(2), 66. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/s2452-55882024000200066>

Proaño, D., Gisbert, V., & Pérez, E. (22 de Diciembre de 2017). 3 CIENCIAS. Obtenido de METODOLOGÍA PARA ELABORAR UN PLAN DE MEJORA CONTINUA: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpglclefndmkaj/https://3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf

Ramírez, J. P. (2022). Pedagogía bajo la metodología PHVA. *Revitalia*, 5-13. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/360382215_Pedagogia_bajo_la_metodologia_P HVA](https://www.researchgate.net/publication/360382215_Pedagogia_bajo_la_metodologia_PHVA)

Ríos, C., Mateos, M., & Ferreira, C. (2023). La decadencia de la investigación de campo y su impacto en la conservación. *Revista Digital Universitaria*, 24(5), 1-11. doi:https://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/v24_n5_a5.pdf

Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Mexico : Pearson.

Sánchez, M. J., Fernández, M., & Diaz, J. C. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 107-121. doi:<https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>

Sánchez, S. (10 de Marzo de 2023). *Universidad Israel*. Obtenido de repositorio.uisrael.edu.ec: <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/3813>

Semrau, J. (2024). Process improvement: a key element of effective organization management. *Scientific Papers of Silesian University of Technology Organization and Management Series*(194), 435-447. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/380395637_Process_improvement_a_key_eleme](https://www.researchgate.net/publication/380395637_Process_improvement_a_key_element_of_effective_organization_management)

- Stewart, L. (2020). *¿Qué es la investigación descriptiva y cómo se utiliza?* Obtenido de <https://atlasti.com/es/research-hub/investigacion-descriptiva>
- Zavala, H. A., Merchán, V. K., Véliz, C. T., & Falconi Ayón, P. M. (2024). Gestión y calidad de atención al usuario en el sector público de Latinoamérica. *Enfermería Investiga*, 9(2), 83-90. Obtenido de <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/2422/2680>
- Zayas, E. (2022). La mejora continua: Elemento de competitividad empresarial. *Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos Y Grupos De Investigación*, 9(17). Obtenido de <https://mail.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/253>

ANEXOS
ANEXO 1
FORMATO DE ENCUESTA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL 
Encuesta para Servidores Públicos- Atención al Cliente

Objetivo: Colectar opiniones sobre el estado actual de la atención al cliente en el GAD de Puembo y la implementación de tecnologías como la Inteligencia Artificial para mejorar el servicio.

Datos generales:

Cargo	
Departamento	
Actividad relacionada al servicio al cliente	

Instrucciones:

Por favor lea detenidamente cada una de las preguntas, responda con mayor sinceridad y márkela con una X.

1. ¿Considera usted que el proceso actual de atención al cliente en el GAD de Puembo es eficiente?

	Sí
	No

2. ¿Ha recibido usted capacitación específica sobre atención al cliente?

	Sí
	No

3. ¿Conoce usted qué es la Inteligencia Artificial?

	Sí
	No

4. ¿Cree que el uso de tecnologías como la Inteligencia Artificial podría mejorar la atención al ciudadano?

	Sí
	No

5. ¿Está dispuesto (a) a recibir capacitación en herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión pública?

	Sí
	No

6. ¿Ha observado quejas frecuentes por parte de los ciudadanos sobre los tiempos de atención?

	Sí
	No

7. ¿Considera que los datos recolectados actualmente en los sistemas del GAD podrían usarse para mejorar los procesos de atención?

	Sí
	No

8. ¿Estaría de acuerdo en implementar un sistema automatizado (inteligente) que clasifique y priorice solicitudes ciudadanas?

	Sí
	No

9. ¿Cree que la mejora de la atención al cliente podría aumentar la confianza ciudadana en la institución?

	Sí
	No

10. ¿Piensa que actualmente se aprovecha todo el potencial de la tecnología disponible en el GAD?

	Sí
	No



Encuesta para los ciudadanos de la parroquia de Puembo

Objetivo: Colectar opiniones sobre el estado actual de la atención al cliente y la implementación de tecnologías como la Inteligencia Artificial para mejorar el servicio.

Datos generales:

Barrio o Sector	
Frecuencia de uso de los servicios del GAD:	() Frecuente () Ocasional () Rara vez

Instrucciones:

Por favor lea detenidamente cada una de las preguntas, responda con mayor sinceridad y márquela con una X.

1. ¿Ha sido atendido recientemente por algún área del GAD de Puembo?

	Sí
	No

2. ¿Quedó satisfecho(a) con la atención recibida?

	Sí
	No

3. ¿Le atendieron en un tiempo razonable?

	Sí
	No

4. ¿Le brindaron información clara y completa?

	Sí
	No

5. ¿Tuvo que acudir más de una vez para resolver su solicitud?

	Sí
	No

6. ¿Considera que el proceso de atención podría mejorarse?

	Sí
	No

7. ¿Le gustaría que el GAD use tecnología moderna para brindar un mejor servicio?

	Sí
	No

8. ¿Conoce o ha escuchado hablar de la inteligencia artificial?

	Sí
	No

9. ¿Estaría dispuesto(a) a interactuar con un sistema automatizado (chat, formulario o aplicación tecnológica) para realizar solicitudes o reclamos?

	Sí
	No

10. ¿Cree que el uso de tecnología mejoraría la transparencia y eficiencia en la atención del GAD?

	Sí
	No

11. ¿Confía en que el GAD de Puembo maneja correctamente sus solicitudes?

	Sí
	No

12. ¿Ha tenido dificultades para encontrar información sobre trámites en el sitio web del GAD?

	Sí
	No

13. ¿Ha utilizado antes algún canal digital del GAD (correo, WhatsApp, redes sociales)?

	Sí
	No

14. ¿Considera que el personal del GAD está capacitado para usar herramientas tecnológicas?

	Sí
	No

15. ¿Cree que la implementación de inteligencia artificial u otras tecnologías podrían reducir los tiempos de atención?

	Sí
	No

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL



Entrevista a los miembros de la junta parroquial

Objetivo: Recolectar opiniones sobre el estado actual de la atención al cliente y la implementación de tecnologías como la Inteligencia Artificial para mejorar el servicio.

Datos generales:

Nombre del entrevistado:
Cargo que ocupa:
Fecha:

1. ¿Cómo evalúa usted el proceso actual de atención al cliente en el GAD de Puenbo? (Fortalezas, debilidades, eficiencia)
2. ¿Cuáles han sido los principales reclamos o sugerencias de los ciudadanos en relación con la atención que brinda el GAD?
3. ¿Se han implementado anteriormente acciones de mejora en el servicio al cliente? ¿Cuáles fueron los resultados?
4. ¿Qué tan prioritario considera usted que es optimizar la atención al ciudadano dentro de la gestión institucional?
5. ¿Conoce o ha considerado el uso de tecnologías como la Inteligencia Artificial en los procesos internos del GAD?
6. ¿Qué ventajas y desventajas considera que tendría implementar un sistema inteligente para mejorar la atención ciudadana?
7. ¿El GAD cuenta con la infraestructura tecnológica y el personal capacitado para adoptar este tipo de herramientas?
8. ¿Estaría dispuesto a impulsar la formación del personal y la adquisición de tecnología para mejorar la atención al ciudadano?
9. ¿Cómo cree que reaccionaría la ciudadanía ante la implementación de un sistema automatizado de atención?
10. ¿Qué acciones propondría usted como autoridad para garantizar una mejora continua en la calidad del servicio al cliente en el GAD?

Firma-C.

ENCUESTA A CIUDADANOS

376 respuestas

 [Vincular con Hojas de cálculo](#) 

Resumen

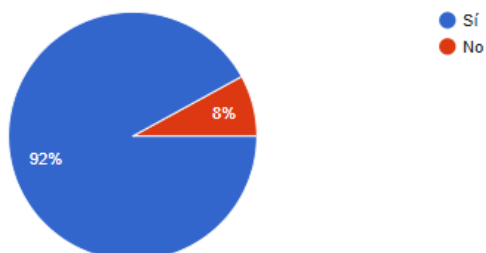
Pregunta

Individual

1. ¿Ha sido atendido recientemente por algún área del GAD de Puenbo?

 [Copiar gráfico](#)

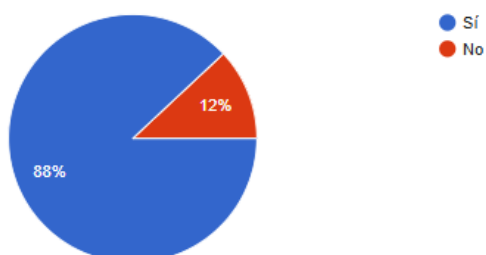
376 respuestas



2. ¿Quedó satisfecho(a) con la atención recibida?

 [Copiar gráfico](#)

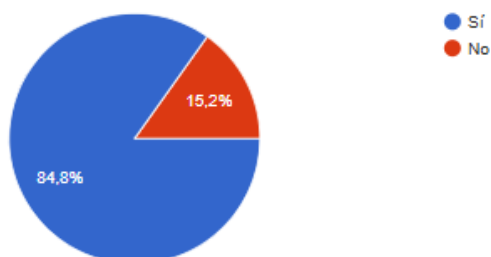
376 respuestas



3. ¿Le atendieron en un tiempo razonable?

 [Copiar gráfico](#)

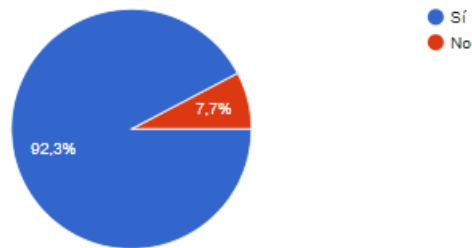
376 respuestas



4. ¿Le brindaron información clara y completa?

 Copiar gráfico

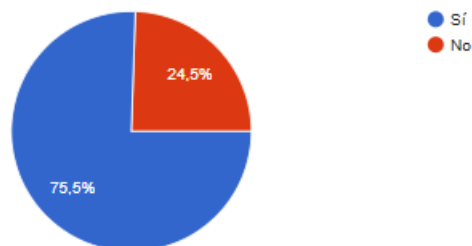
376 respuestas



5. ¿Tuvo que acudir más de una vez para resolver su solicitud?

 Copiar gráfico

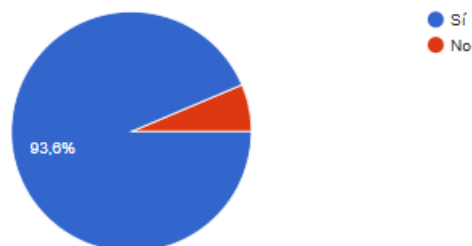
376 respuestas



6. ¿Considera que el proceso de atención podría mejorarse?

 Copiar gráfico

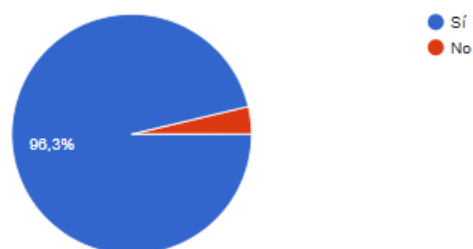
376 respuestas



7. ¿Le gustaría que el GAD use tecnología moderna para brindar un mejor servicio?

 Copiar gráfico

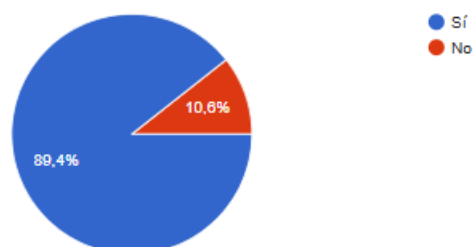
376 respuestas



8. ¿Conoce o ha escuchado hablar de la inteligencia artificial?

 [Copiar gráfico](#)

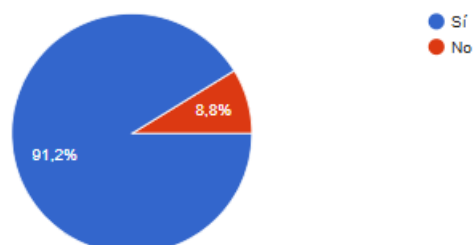
376 respuestas



9. ¿Estaría dispuesto(a) a interactuar con un sistema automatizado (chat, formulario o aplicación tecnológica) para realizar solicitudes o reclamos?

 [Copiar gráfico](#)

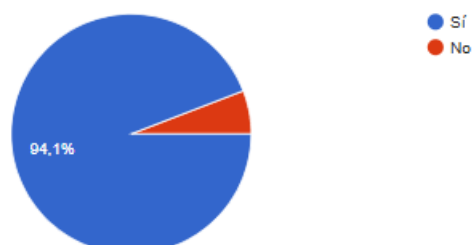
376 respuestas



10. ¿Cree que el uso de tecnología mejoraría la transparencia y eficiencia en la atención del GAD?

 [Copiar gráfico](#)

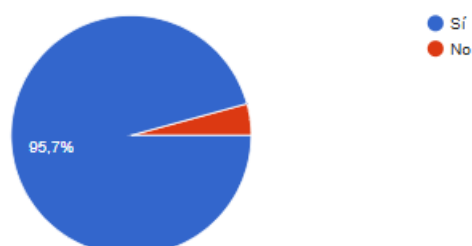
376 respuestas



11. ¿Confía en que el GAD de Puenbo maneja correctamente sus solicitudes?

 [Copiar gráfico](#)

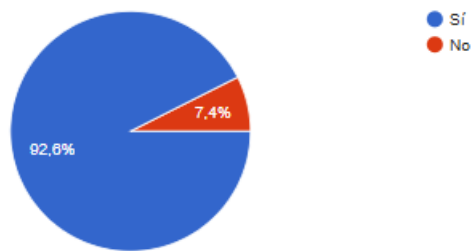
376 respuestas



12. ¿Ha tenido dificultades para encontrar información sobre trámites en el sitio web del GAD?

 Copiar gráfico

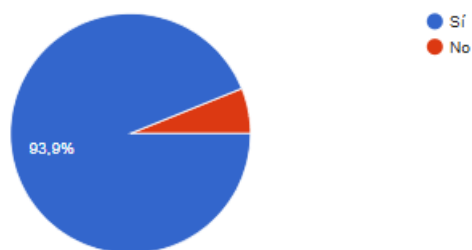
376 respuestas



13. ¿Ha utilizado antes algún canal digital del GAD (correo, WhatsApp, redes sociales)?

 Copiar gráfico

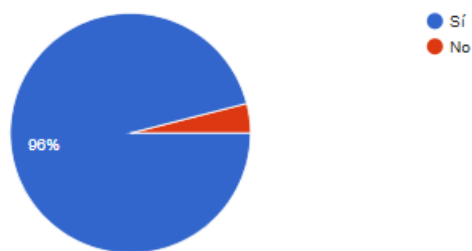
376 respuestas



14. ¿Considera que el personal del GAD está capacitado para usar herramientas tecnológicas?

 Copiar gráfico

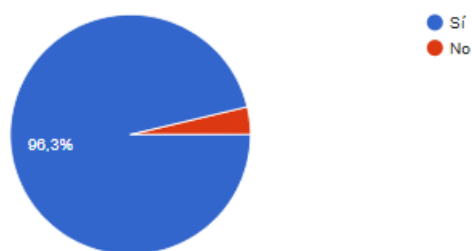
376 respuestas



15. ¿Cree que la implementación de inteligencia artificial u otras tecnologías podrían reducir los tiempos de atención?

 Copiar gráfico

376 respuestas



ENCUESTA A COLABORADORES

10 respuestas



Vincular con Hojas de cálculo



Resumen

Pregunta

Individual

Cargo

10 respuestas

Facilitadora

Asistente Asesor Contable

Ing. de soporte técnico

Asistente

Asistencia Secretaria

Facilitadora Adulto Mayor

Biblioteca

Coordinador

Conductor

Actividad relacionada al servicio al cliente

10 respuestas

no

Manejo de la página web

Asesoría

Recepción de documentación e información a la comunidad

Atención a grupos prioritarios

Atención a usuarios

Si

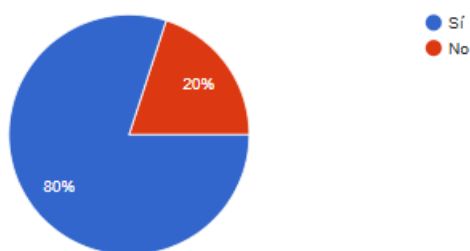
Entrega de oficios a las diferentes entidades del estado

Medio

1. ¿Considera usted que el proceso actual de atención al cliente en el GAD de Puenbo es eficiente?

 Copiar gráfico

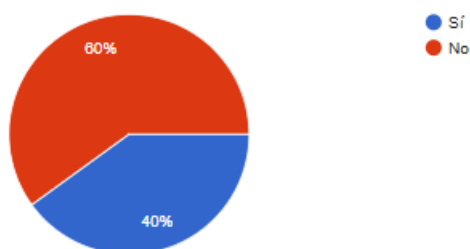
10 respuestas



2. ¿Ha recibido usted capacitación específica sobre atención al cliente?

 Copiar gráfico

10 respuestas



3. ¿Conoce usted qué es la Inteligencia Artificial?

 Copiar gráfico

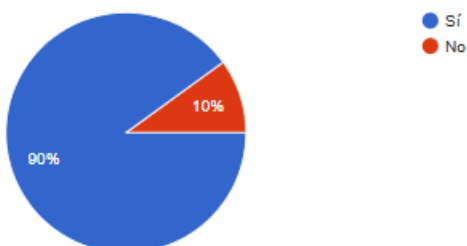
10 respuestas



4. ¿Cree que el uso de tecnologías como la Inteligencia Artificial podría mejorar la atención al ciudadano?

 Copiar gráfico

10 respuestas



5. ¿Está dispuesto (a) a recibir capacitación en herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión pública?

 Copiar gráfico

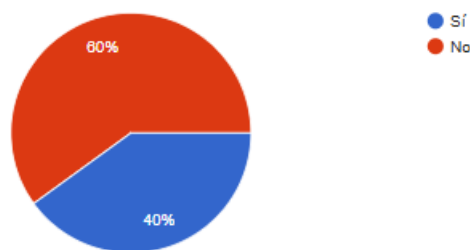
10 respuestas



6. ¿Ha observado quejas frecuentes por parte de los ciudadanos sobre los tiempos de atención?

 Copiar gráfico

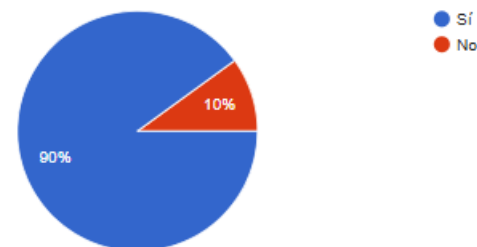
10 respuestas



7. ¿Considera que los datos recolectados actualmente en los sistemas del GAD podrían usarse para mejorar los procesos de atención?

 Copiar gráfico

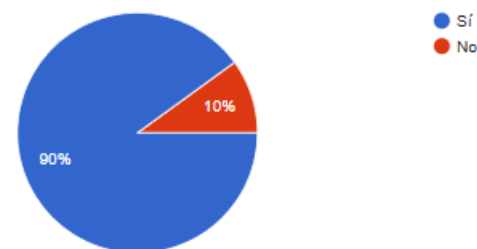
10 respuestas



8. ¿Estaría de acuerdo en implementar un sistema automatizado (inteligente) que clasifique y priorice solicitudes ciudadanas?

 Copiar gráfico

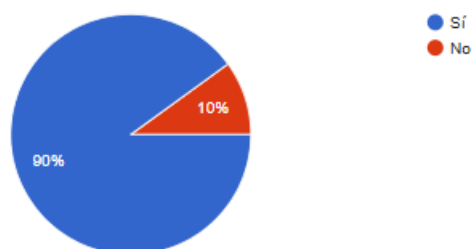
10 respuestas



9. ¿Cree que la mejora de la atención al cliente podría aumentar la confianza ciudadana en la institución?

 Copiar gráfico

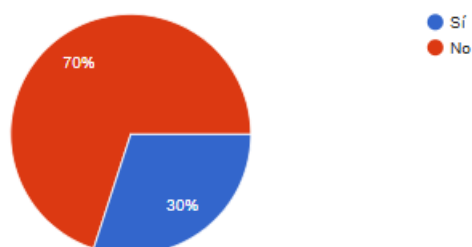
10 respuestas



10. ¿Piensa que actualmente se aprovecha todo el potencial de la tecnología disponible en el GAD?

 Copiar gráfico

10 respuestas



ANEXO 2



**Universidad
Israel**

ESPOG | Escuela de
Posgrados

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: Plan de Mejora en Atención al Cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Puenbo. Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: Mg. Alex Samuel Cruz Román

Título obtenido: Ingeniero en Sistemas Informáticos y de Computación / Magister en Administración de Empresas Mención Finanzas

C.I.: 1709554040

E-mail: comercial@distritotech.com

Institución de Trabajo: Distrito Tech Ecuador S.A.

Cargo: Gerente General

Años de experiencia en el área: 22



Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema:

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto	x				
Aplicabilidad	x				
Conceptualización	x				
Actualidad	x				
Calidad Técnica	x				
Factibilidad	x				
Pertinencia	x				
TOTAL	35				

Observaciones: No se presentan observaciones, el plan se encuentra bien estructurado con los puntos y parámetros que debe contener el mismo.

Recomendaciones: En el futuro debe ser evaluado el costo beneficio al aplicarlo en cualquier institución.

Lugar, fecha de validación: Quito, 09 de septiembre de 2025.



Firma del especialista
Mg. Alex Cruz



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: **Plan de Mejora en Atención al Cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Puenbo**. Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: **Juan Víctor Melo Sánchez**

Título obtenido: **Master en Gestion Integrada de Proyectos**

C.I.: **1714734702**

E-mail: **juan.melo@quito.gob.ec**

Institución de Trabajo: **GAD MDMQ**

Cargo: **Asesor Concejo Metropolitano**

Años de experiencia en el área: **10 años**



Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema:

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto	x				
Aplicabilidad	x				
Conceptualización	x				
Actualidad	x				
Calidad Técnica	x				
Factibilidad	x				
Pertinencia	x				
TOTAL	35				

Observaciones:

Recomendaciones:

Lugar, fecha de validación: Quito, 09 de septiembre de 2025.

Firma del especialista
Mg. Juan Víctor Melo Sánchez



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: **Plan de Mejora en Atención al Cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Puenbo**. Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: Mg. Jorge Humberto Caicedo Maldonado

Título obtenido: Ingeniero en Administración de Empresas / Especialista en Administración de Empresas / Magister en Administración de Empresas

C.I.: 1716640907

E-mail: jcaicedo3080@gmail.com

Institución de Trabajo: Municipio del Distrito Metropolitano de Quito - Administración Zonal

Tumbaco

Cargo: Director Zonal de Participación Ciudadana

Años de experiencia en el área: 13



Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema:

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto	x				
Aplicabilidad		x			
Conceptualización	x				
Actualidad	x				
Calidad Técnica	x				
Factibilidad		x			
Pertinencia	x				
TOTAL	25	8			

Observaciones:

Recomendaciones:

Lugar, fecha de validación: Quito, 09 de septiembre de 2025.



Firma del especialista
Mg. Jorge Caicedo