

HERRAMIENTA DE AUTODIAGNÓSTICO ATENCIÓN CIUDADANA



 GESTIÓN DE DEMANDA	 IMPLEMENTACIONES	 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO INTERNO
 SISTEMAS Y TRÁMITES	 PROCESOS	 EQUIPOS DE TRABAJO
 DESCENTRALIZACIÓN	 INFORMACIÓN	 RELACIONES ENTRE ÁREAS

REFERENCIAS NO: 0 SÍ: 2

GESTIÓN DE DEMANDA SÍ / NO

1) ¿Cuenta con una línea telefónica de atención a la ciudadanía?	
2) ¿Cuenta con un sistema digital de recepción de demandas?	
3) ¿Cuenta con una atención presencial recepción de demandas?	
4) ¿Cuenta con un sistema de chat de recepción de demandas?	
5) ¿Cuenta con una app para gestionar demandas?	
6) ¿Cuenta con mail de contacto estandarizado (formulario digital)?	
7) ¿Cuenta con un sistema digital de autogestión de solicitudes?	

total 14 puntos **SUBTOTAL**

SISTEMAS Y TRÁMITES SÍ / NO

8) ¿Implementa un sistema de filas para trámites que lo requieran?	
9) ¿Implementa un sistema de turnos para trámites que lo requieran?	
10) ¿Posee una herramienta de orientación para la ejecución de trámites?	
11) ¿Posee un sistema de recordatorios de turnos otorgados?	

12) ¿La ciudadanía puede dar seguimiento a su solicitud/trámite vía web?	
13) ¿La ciudadanía puede dar seguimiento a su solicitud vía telefónica?	
14) ¿Realiza llamadas salientes para informar el estado de avance de la solicitud de un vecino o vecina?	
15) ¿Envía correos electrónicos para informar el estado de avance de la solicitud de un vecino o vecina?	

total 14 puntos **SUBTOTAL**



DESCENTRALIZACIÓN

SÍ / NO

16) ¿Tiene en territorio una unidad de atención a la ciudadanía desconcentrada?	
17) ¿Se encuentra unificada la imagen del municipio en estas unidades de atención? Ej.: utilizan uniforme, brindan la misma información, se pueden hacer los mismos trámites, etc.	
18) ¿La ciudadanía puede iniciar trámites/solicitudes/reclamos en estas unidades?	
19) ¿La ciudadanía puede realizar trámites/solicitudes completos en estas unidades?	
20) ¿En las delegaciones se informa y promociona la actividad del gobierno local? (Por ejemplo: folletería/ cartelera con info general del gobierno local)	
21) ¿Brinda allí información de los diferentes servicios municipales?	
22) ¿Cuenta con mediciones de la atención descentralizada? (Por ejemplo: info de cantidad de vecinos y vecinas que asisten a las delegaciones por mes)	

total 14 puntos **SUBTOTAL**



IMPLEMENTACIONES

SÍ / NO

23) ¿Realiza la capacitación necesaria a la hora de implementar un nuevo proceso?	
24) ¿Se realiza un seguimiento en la implementación de un proceso?	
25) ¿Se realiza asignación de roles y responsabilidades para la implementación de un nuevo proceso?	
26) ¿Cuenta con un tablero de seguimiento de proyectos y cumplimiento de objetivos?	
27) ¿Cuenta con indicadores para la medición de las operaciones?	
28) ¿Evalúa dichos indicadores al menos semestralmente?	
29) ¿Cuenta con reuniones de seguimiento de proyectos y seguimiento de operaciones al menos una vez al mes con el equipo de atención ciudadana?	

total 14 puntos **SUBTOTAL**



PROCESOS

SÍ / NO

30) ¿Tiene un manual de procedimientos para las diferentes solicitudes?

31) ¿Trabaja con el resto de las áreas la estandarización de procesos?

32) ¿Analizan qué trámites/solicitudes se podrían digitalizar?

33) ¿Tiene digitalizados trámites y/o solicitudes?

34) ¿Revisa los procesos al menos cada seis meses?

35) ¿Tiene sistematizado el registro de información y estadísticas del área?

total 12 puntos **SUBTOTAL**



INFORMACIÓN

SÍ / NO

36) ¿Cuenta con un CRM (customer relationship management o gestión de las relaciones con clientes) con información de cada vecino y vecina?

37) ¿Cuenta con una base de datos centralizada?

38) ¿Utiliza información para anticiparse a solicitudes?
(Por ejemplo: avisos de vencimiento de licencias, de renovación de documentos)

39) ¿Cuenta con medios de comunicación propios del área para realizar campañas de comunicación/difusión externa?

40) ¿Realiza algún tipo de relevamiento (encuestas, focus group o entrevistas) para identificar las necesidades de la ciudadanía?

total 10 puntos **SUBTOTAL**



MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO INTERNO

SÍ / NO

41) ¿Mide el tiempo promedio de demora en la atención presencial?

42) ¿Posee un sistema de evaluación de desempeño?

43) ¿Genera un reporte de control?

44) ¿Realiza encuestas de satisfacción de la ciudadanía?

total 8 puntos **SUBTOTAL**



EQUIPOS DE TRABAJO

SÍ / NO

45) ¿Cuenta con roles definidos y tareas estipuladas y escritas dentro del equipo?

46) ¿Realiza talleres de capacitación al equipo para una correcta atención a la ciudadanía?

47) ¿La capacitaciones se realizan de manera periódica?

48) ¿Mide el traslado de la capacitación al puesto de trabajo? (Por ejemplo: evaluación de desempeño)

49) ¿La cantidad de personal disponible es proporcional a la demanda vecinal existente?

50) ¿Los perfiles profesionales del equipo se adecuan a las tareas que tienen que desempeñar dentro del área?

total 12 puntos **SUBTOTAL**



RELACIONES ENTRE ÁREAS

SÍ / NO

51) ¿El resto de las áreas capacita al área de atención ciudadana en sus competencias específicas?

52) ¿Posee referentes en cada área para la resolución de casos críticos?

total 4 puntos **SUBTOTAL**

TOTAL 104 PUNTAJE
PUNTOS RESPUESTAS

104 PUNTOS
= 10 PUNTAJE
DEL 1 AL 10