



EL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LA SECRETARIA DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA DE PORTOVIEJO

María Dioselina Loor Valle

Egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo de la Facultad de Ciencias Humanísticas de la Universidad Técnica de Manabí;

Lcda. Rocío Segovia Meza, Mg.

Docente principal de la carrera de Secretariado Ejecutivo de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí,
ssegovia@utm.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

María Dioselina Loor Valle y Rocío Segovia Meza (2019): "El servicio de atención de la secretaria del Centro de Atención Ciudadana de Portoviejo", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (febrero 2019). En línea

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/02/servicios-portoviejo.html>

RESUMEN

La investigación realizada tuvo como objetivo general describir la calidad del servicio de atención de la secretaria del Centro de Atención Ciudadana de Portoviejo, esto con la necesidad propia de la profesión de garantizar que los perfiles profesionales que ofertan están en relación a las demandas del contexto social donde se desenvuelve. Para ello se aplicó una investigación de corte cuantitativo, con una metodología descriptiva que permitió a través de los métodos; bibliográfico, estadístico y deductivo, presentar el trabajo empírico, con los instrumentos de la guía de observación, la encuesta y la ficha bibliográfica. La población era de 125 secretarias de las 24 instituciones públicas, se tomó una muestra bajo la técnica de la bola de nueve a 45 secretarias, se estableció que la población promedio que se atiende en las diferentes dependencias es de más o menos 5000 habitantes, como era una encuesta de satisfacción de servicio se tomó una muestra a 128 que estaban entre las 10H00 y 13H00 buscando servicios en la misma. Los resultados indican que las secretarias ejecutivas dentro de este centro cumplen con diversas instituciones es muy buena, los usuarios consideran que tienen una formación acorde que les hace sentirse confiados al momento de solicitar o presentar un requerimiento, no obstante creen que necesitan de preparación sobre todo en lo humano, consideran que la comunicación no es correcta, puesto que a veces desconoce cómo hacer un proceso y no se apoyan entre ellas para buscarle solución a los mismos.

Palabras Claves

Centro de Atención Ciudadana, Atención de las secretarias, formación profesional, calidad del servicio.

SUMMARY

The main objective of the research was to describe the quality of the service provided by the secretary of the Portoviejo Citizen Attention Center, with the profession's own need to ensure that the professional profiles they offer are in relation to the demands of the social context where it unfolds. For this, a quantitative research was applied, with a descriptive methodology that allowed through the methods; bibliographic, statistical and deductive, present the empirical work, with the instruments of the observation guide, the survey and the bibliographic record. the population was of 125 secretaries of the 24 public institutions, a sample was taken under the technique of the ball of nine to 45 secretaries, it was established that the average population that is served in the different dependencies is of more or less 5000 inhabitants, as It was a service satisfaction survey and a sample was taken to 128 who were between 10 am and 1 pm looking for services in it. The results indicate that the executive secretaries within this center comply with diverse institutions is very good, the users consider that they have an appropriate training that makes them feel confident at the moment of requesting or presenting a requirement, however they believe that they need preparation especially in the human, they consider that communication is not correct, since sometimes they do not know how to do a process and do not support each other to find a solution to them.

Keywords

Center of Citizen Attention, Attention of the secretaries, professional formation, quality of the service

INTRODUCCIÓN

En el Ecuador desde el 2012 se diagnosticó que existe vacíos burocráticos en cuanto al servicio que brindan las instituciones públicas de servicio a la ciudadanía, en muchos casos no era el espacio físico los limitantes, ni los recursos para satisfacer las demandas, sino la actitud profesional, la calidad de servicio y atención al cliente la cual era considerada como deficiente por parte del personal que labora en secretaría, las quejas frecuentes en cuando a la inoperancia, desidia, falta de preparación y sobre todo deseos de servir con eficiencia, lo cual ocasiona mala imagen a la institución (SPG, 2016).

El ser parte de una empresa o institución tanto pública como privada es de responsabilidad social, pues las personas miembros de la misma deben tener empoderamiento del rol que desempeña y de lo importante que es su trabajo en la misma. En este caso la función secretarial se considera de relevancia, puesto que es el enlace entre los clientes internos y externos con el servicio que brindan y/u ofrecen, por eso debe ser un ambiente de oficina actual, con la aplicación de la alta tecnología y los cambios de actitud hacia los empleados administrativos; determinan que además de trabajar con eficacia en las tareas de oficina, han de ser capaces de actuar con responsabilidad e independencia. (Valverde, 2018)

En casos serios se ha llegado a establecer que La inadecuada relación secretaria-usuario, es una de las quejas comunes, esto debido a la falta de capacitación específica en el cumplimiento de la función asignada por la administración, toda vez que estas designaciones son el resultado del beneficio político y no de una correcta selección con base a méritos y oposición, condiciones fundamentales que no permiten a la funcionaria un correcto desempeño laboral. (Sistema de Gestión de calidad)

Los usuarios que demandan un servicio requieren de orientación en cuanto a los pasos que deben seguir para la realización de sus trámites, ya que un alto índice poblacional que asiste a las entidades estatales, desconoce cómo se debe hacer, por ello el rol de las secretarias es importante, y una de las funciones específicas esta buena comunicación e información que brinde a los mimos para lograr satisfacer su necesidad. (Unidad de Atención ciudadana, 2017). Por ello

quien es servidor público debe ser un trabajador comprometido, capaz y activo en la transformación de la administración pública, con elevada vocación del deber y de servicio a la comunidad, con el cumplimiento de la labor enfocada en la satisfacción misma de servir a sus conciudadanos, porque con ello se sirve al país. (CITA). Promover entre las secretarías de la Institución una cultura de servicio hacia el cliente usuario a través del manejo de las actitudes y herramientas son necesarias para cumplir con las expectativas del cliente-usuario. (Sistema de Atención Integral, 2008).

El trabajo de investigación sienta su interés en conocer cuáles son las funciones y roles actuales de las secretarías en el Centro de Atención Ciudadana del cantón Portoviejo, esto genera expectativas ya que los usuarios del mismo no están acostumbrados a tener un servicio de este alcance y al ser nuevo genera expectativas en relación a la oferta y la demanda. Los resultados indican la satisfacción que se tiene en cuanto al espacio físico, las condiciones de recursos con los cuales se presentan a los usuarios, no obstante, aun deja un sabor agrí dulce el trato de las personas, esto debe ser corregido y por ende promovido a las demandas de los consumidores y la oferta de las mismas instituciones.

DESARROLLO

SERVICIO DE ATENCIÓN DE LA SECRETARIA

La secretaria en la actualidad es una de los profesionales de mayor demanda en el mercado laboral, puesto que su referencia y experiencia profesional promueve y garantiza una atención al usuario garantizando la calidad, eficiencia, eficacia y efectividad en la satisfacción del cliente. Para ello debe poseer una alta preparación en tecnología y en las tareas de oficina, capaces de actuar con responsabilidad e independencia. (Andrade % Jaramillo, 2014), Deben trabajar con prolijidad, ganas, amabilidad, entusiasmo, empoderamiento de actitud positiva ante las personas que solicitan el servicio, una de sus mayores cualidades es saber escuchar, sobre todo cuando está recibiendo la solicitud de un cliente, y desde sus responsabilidades canalizar el servicio según las estructuras administrativas, protocolarias y de orden jerárquico que se requiera para su solución, (CAD, 2010).

Esto es a nivel de todos los ámbitos, pero aún se cuándo se trata de administración pública, por la complejidad de sus labores, la variedad de campos, y las condiciones reglamentarias de la ley si así lo requiere. (Argueda & Cisneros, 2013). Si se habla de organizaciones del Estado la Secretaría General, de Obras Públicas, Planificación, Agua Potable, de Ambiente y otras; tienen varias responsabilidades, inherentes a las secretarías, referentes a las relaciones sociales, y el correcto manejo de las relaciones humanas deben tener un manejo correcto, un diálogo fluido y por ende una preparación y formación acorde al grupo de personas que se atiende. (Boza, 2011)

En este sentido las relaciones con el público son una de las actividades básicas, primordiales y de carácter urgente en la oficina, la buena atención y la impresión que tenga de quienes les atienden serán necesarios para garantizar una calidad en el trabajo, y una demanda de servicios que la meta de quienes tienen sus empresas. (Zeithami, Parasuraman, & Berry, 1993), es por ello que se cuida la presencia de la institución, la parte física, la parte personal, (aseo, vestimenta, expresión corporal, entre otras) se tienen que cuidar. (Valverde, 2018)

Es así que desde el inicio una imagen persona de la secretaria inciden en la imagen también de la institución y de lo que el cliente-usuario ve en primera escala, muchas veces de eso depende que se pueda cumplir con la satisfacción de la necesidad y la continuidad con el servicio. (Equipo Editorial Buenos amigos, 2016). De ahí que se debe cuidar de la presencia, física, corporal, actitudinal y aptitudinal para el servicio que se quiere brindar y que con la presencia se puede proyectar, entre la que destaca el autor Del Río, (2010):

Atención a visitantes, siendo este un factor clave se debe abordar con esmero, dedicación y atención, puesto que en este punto se detalla algunos tips para garantizar la satisfacción de la misma:

- ✚ En el caso que esté terminando de atender a otro cliente-usuario, ofrézcale asiento y pídale esperar un momento.

- ✚ Cuando esté en medio de una llamada haga contacto visual con el visitante y con un gesto cordial saludelo.
- ✚ Reciba a todo visitante como si lo estuviera recibiendo en su propia casa
- ✚ En todo momento trátelo con tacto y cortesía
- ✚ Actúe con seguridad y naturalidad.
- ✚ Nunca discuta con los clientes-usuarios.
- ✚ No hable de asuntos confidenciales de la dependencia con los clientes-usuarios.
- ✚ Proceda con firmeza, pero con cortesía, nunca pierda la compostura, aun cuando se trate de una persona provocativa e impertinente. (Utilice la técnica de atención a clientes-usuarios difíciles)
- ✚ Recuerde que todo lo que haga o diga reflejará la imagen de su jefe o de la dependencia misma. Muéstrese como un profesional del servicio

Por ello todo el alcance del nivel óptimo de desempeño se debe equilibrar aptitudes, habilidades, funciones, preparación para brindar el servicio, y cuando se lo permitan añadirle valor agregado al servicio. (Arafo, 2016), puesto que da:

- ✚ Consistencia en el servicio Satisfacer las necesidades de los usuarios
- ✚ Los detalles son los que hacen la gran diferencia Nuestro toque personal en la prestación del servicio y esto se logrará proporcionando un servicio de calidad y con calidez.
- ✚ Haga contacto visual
- ✚ Sonría
- ✚ Salude a los clientes-usuarios.
- ✚ Utilice el nombre del cliente-usuario.
- ✚ Hable, y actúe.
- ✚ Brinde a sus clientes-usuarios una atención total. Nunca se muestre impaciente como si quisiera terminar con el cliente-usuario tan pronto como fuera posible, como si fuera una molestia.
- ✚ Hable de una manera cordial, con tono de voz agradable.
- ✚ Escuche y pregunte lo necesario para obtener información que ayude a resolver alguna queja que pueda existir. Ofrezca ayuda sin que se lo soliciten cuando el cliente-usuario parezca estar confundido.
- ✚ Hágale saber al cliente-usuario lo importante que es para nosotros.
- ✚ Haga solo compromisos que usted esté seguro que puede cumplir.

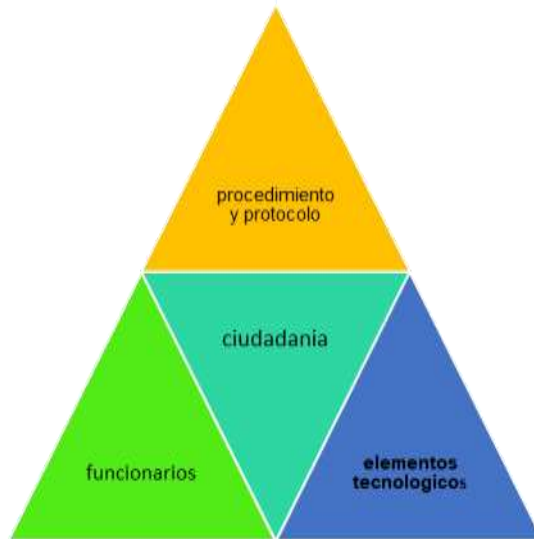
Atributos del Buen Servicio

Esto es importante el momento de atender al cliente, puesto que al brindar servicios la ciudadanía busca la calidad, y según el Boza (2011), se debe tener las siguientes cualidades, e cuanto a servicio se trata:

- ✚ Respetuoso
- ✚ Amable
- ✚ Empático
- ✚ Confiante, incluyente
- ✚ Oportuno

En el sector estatal es necesario recalcar que los trabajos secretariales están en concordancia con la atención al cliente interno y externo de ahí que es necesario a más de las características descritas en párrafos anteriores el tener claro la triangulación del servicio, esto quiere decir la relación entre ciudadanía con Procedimiento y protocolos, elementos tecnológicos, funcionarios.

Figura No. 1



Fuente: Manual de Servicio a la Atención Ciudadana (2016)
Responsable: las autoras

Ante ello es necesario tener claro el concepto de atención ciudadana, el cual según el autor (Arguedas & Cisneros, 2013), es la que Reciba información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados por las entidades del Estado; así mismo es el usuario el que debe recibir del personal de la entidad pública, un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión conozca el estado de su trámite; (CAD, 2010)

La demanda en este caso es la que está latente en las personas, usuarios o ciudadanos y buscan de las empresas servicios únicos, establecidos por Ley. Considerando que no existen competencias suficientes en la prestación de estos servicios, y que los ciudadanos se ven obligados a acudir a dichas entidades, se hace necesaria la existencia de incentivos institucionales que motiven y garanticen las mejoras progresivas en la calidad de los servicios públicos. (Del Río, 2010)

Por ello es necesario que el enfoque de oferta y demanda estén totalmente enfocados en la ciudadanía, siendo por tanto necesario definir las prioridades e intervenciones de las entidades a partir de las necesidades ciudadanas, siendo el personal de las entidades públicas el agente del cambio, que impulse mejoras continuas en los procesos de gestión a fin de responder mejor a esas necesidades, con los recursos y capacidades disponibles. (Andrade & Jaramillo, 2013)

CENTRO DE ATENCION CIUDADANA

Cuando se analiza lo que es un centro de atención ciudadana, se entiende que es el elemento constituyente en el cual se tiene el primer contacto entre la ciudadanía y la empresa de servicio, siendo este el eje de la gestión y del servicio, el cual debe ser amable, rápido, respetuoso, efectivo y confiable, esto lo establece el Sistema de Gestión Institucional a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía le corresponde el proceso de Administración de Gestión Social, (Ciudadano, 2017); donde se desarrolla todo el proceso de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, basados en tres ejes (Secretaría de Comunicación, G, 2015)

- ✚ Orientación e Información a la Ciudadanía sobre todo lo relacionado con el acceso a los servicios que se brinda
- ✚ Gestión para la exigibilidad del derecho y/o Administración de los sistemas de información,
- ✚ Gestión Institucional cuyo objetivo es brindar asesoramiento y asistencia técnica para el

- ✚ fortalecimiento de las Oficinas de Atención al Usuario/Servicio al Ciudadano

En este mismo ámbito una Dirección de Servicio a la ciudadanía cumple con:

- ✚ Orientación sobre derechos y deberes en cualquiera de los ámbitos sociales
- ✚ Gestión y seguimiento de autorizaciones de servicios con el área de servicio.
- ✚ Información, orientación sobre rutas de acceso a los servicios en, las Subredes Integradas
- ✚ Servicios, acorde a la situación del usuario
- ✚ Seguimiento social y resolución de casos especiales tanto de usuarios afiliados y no
- ✚ Información sobre acceso a servicios que solicita,
- ✚ Orientación e información sobre la totalidad de los trámites y servicios que la Secretaría Distrital presta a la ciudadanía.

Estándares para una atención de calidad a la ciudadanía (Secretaría de Gestión Pública, 2014)

1. Organización interna
2. Conocer a la ciudadanía-cliente de la entidad
3. Accesibilidad para la ciudadanía
4. Infraestructura y seguridad integral
5. Proceso del trámite
6. Personal de atención al público
7. Atención del personal
8. Acceso a la información
9. Medición y satisfacción de la ciudadanía
10. Comunicación
11. Reclamos y sugerencias

Por ser un manual en muchos casos algunas cosas pueden modificarse según la realidad del contexto, no obstante, tiene **sub elementos**, o **elementos orientadores**. (Secretaría de Salud, 2016) Esto es bueno considerarlo para apoyarse en una mejor organización y un proceso de armonización en cuanto al servicio, es así necesario e importante describir algunos de ellos:

- a. **Básico**: se refiere a aquellas entidades públicas que están en proceso o han alcanzado un nivel de desarrollo mínimo para brindar un buen servicio de Atención a la Ciudadanía.
- b. **Intermedio**: se refiere a aquellas entidades públicas que han desarrollado algún proceso de Mejoramiento del servicio de Atención a la Ciudadanía.
- c. **Avanzado**: se refiere a aquellas entidades que han desarrollado algún proceso de mejoramiento del servicio de Atención a la Ciudadanía, que resulta no solo innovador, sino que también hace un uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación (TIC).

Estos niveles aportan orientación y estructura al momento de planificar puesto que permiten aplicar una estructura generalizada en cuando a la atención al cliente y que lo van ascendiendo en razón de la oferta y demanda de la ciudadanía y de los servicios que se brinda. (Secretaría Distrital de Salud 2019). En este mismo sentido es necesario tomar en cuenta que la aplicación de los mismos están en relación según el SGP (2016):

Gradualidad; el que se enfoca en un nivel básico mínimo a cumplir por las entidades de los tres niveles de gobierno. Aquí las buenas prácticas se potencia en el uso intensivo de las Tecnologías de Información y Comunicación.

Complementariedad; para lograr un mínimo del estándar, se requiere de al menos en cada sub elemento de la entidad bajo en nivel básico.

Eficacia; sube el nivel intermedio o avanzado, en este se mide el cumplimiento de los criterios de satisfacción y de servicio, en la medida que se cumplan se sube el nivel inmediato superior.

Autoevaluación; esto permite identificar en qué nivel se encuentra en servicio, como los elementos orientadores cumplen con los componentes de los estándares.

El centro de Atención Ciudadana de Portoviejo

En Ecuador los Centros de Atención Ciudadana se crearon con el objetivo de concentrar en un espacio las distintas instituciones públicas y sus servicios, para que la ciudadanía pueda acceder a los servicios sociales, administrativos y financieros, en un mismo lugar. (Unidad de Atención ciudadano, 2017), de esta manera se promueve a la optimización de recursos tanto gubernamentales como de la sociedad civil. En su discurso de inauguración el Presidente de la Republica de este entonces Rafael Correa (2017) manifestó que existen 5 tipos estandarizados de centro de atención ciudadana:

- ✚ CAC Tipo A: 70 - 90 funcionarios: planta baja + 1 piso + terraza. Costo aproximado 4 millones.
- ✚ CAC Tipo B: 150 -185 funcionarios: planta baja + 1 piso + terraza. Costo aproximado 6 millones (se prevén 2 en Pedernales).
- ✚ CAC Tipo C: 450 - 465 funcionarios: planta baja + 2 pisos + terraza. Costo aproximado 16,6 millones (Esmeraldas y Milagro).
- ✚ CAC Tipo D: 600 funcionarios: planta baja + 2 pisos + terraza. Costo aproximado 18 millones (Portoviejo).
- ✚ CAC Tipo E: 750 funcionarios: planta baja + 5 pisos + terraza. Costo aproximado 28 millones (se prevé 1 en Ibarra).
- ✚ Esto depende del tamaño de la ciudadanía y el sector que se debe atender. Este Centro de Atención Ciudadana es de tipo D.

En la ciudad de Portoviejo este Centro está conformado por cuatro edificios, prestan atención 124 ventanillas de 24 instituciones públicas: empresa eléctrica, ANT, SRI, registro civil, Ministerio de Trabajo, Senagua, Arconel, registro mercantil, IEPS, ARCSA, Correos del Ecuador, CNT, Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, MIPRO, MAGAP, Ministerio de Ambiente, Secretaría Técnica de Drogas, MIDUVI, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Secretaría de Gestión de Riesgos, Ministerio de Turismo, Secretaría de la Política, Ministerio del Deporte e INMOBILIAR, donde trabajan 600 personas y se atienden en promedio a más de 5.000 usuarios diarios en 124 ventanillas. (El Diario, 2017)

METODOLOGIA

Se aplicó una investigación de corte cuantitativo, con una metodología descriptiva que permitió a través de los métodos; bibliográfico, estadístico y deductivo, presentar el trabajo empírico, con los instrumentos de la guía de observación, la encuesta y la ficha bibliográfica. la población era de 125 secretarías de las 24 instituciones públicas, se tomó una muestra bajo la técnica de la bola de nueve a 45 secretarías tomado en cuenta tres criterios:

1. Que sean licenciadas en Secretariado Ejecutivo
2. Que estén más de un año en el CAC
3. Que sea de atención al cliente.

Asi mismo la población promedio que se atiende en las diferentes dependencias es de más o menos 5000 habitantes, como era una encuesta de satisfacción de servicio se tomó una muestra a 128 que estaban entre las 10H00 y 13H00 buscando servicios en la misma.

ANÁLISIS Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

La encuesta aplicada a las secretarías estaba en relación a sus roles, funciones y actividades que realizan en la atención al público en base al manual de aplicación de atención ciudadana aplicada en el CAC de Portoviejo en tres dimensiones: Procedimiento y protocolo, funcionarios públicos internos y ciudadanía.

En cuanto a Procedimientos y Protocolos, el 100% de las encuestadas manifestaron que tienen una ruta de proceso interno y también del Centro, en el cual la atención al ciudadano y sus requerimientos es lo primero, esta normado los procesos y las particularidades de los casos; es así que todas las dependencias del CAC tiene conexión directa y están empoderadas de las funciones que cumplen para poder brindar el servicio óptimo, oportuno y rápido a los usuarios que busca satisfacer su demanda en razón de los servicios que ellos oferta. Todas afirman que dentro de los protocolos de atención están la capacitación a todo el personal al menos una vez al año en procesos de actuación y regulación de procedimientos, esto ha permitido que las personas se sientan satisfechos por la estructura, organización y optimización del tiempo en los trámites burocráticos a los que necesitan cubrir.

En relación a la atención de los funcionarios públicos (clientes internos) el 70% sienten que la relación es buena, se logra contribuir en lo que está dentro de sus posibilidades cubrirlas, consideran que aún existen condiciones laborales poco favorables por la actitud hacia las personas que ahí trabajan por parte de sus pares, pero que cada quien maneja la situación de la manera que crea conveniente, el 30% manifiestan que las relaciones no son buenas, y que en muchos casos algunas de las secretarías de otras dependencias se creen superiores, tienen a no proporcionar información interna entre ellos y obstaculizan procesos con los usuarios por descontentos personales y no se alinean a los intereses de la ciudadanía.

En la atención al ciudadano hay algunos criterios que no se asemejan por algunos factores detectados en la encuesta: una es la demanda del servicio sobre todo en lo que tiene que ver con servicios básicos como: agua, luz, teléfono, los que asisten a la mismas muchas veces vienen en una actitud alterada, creyendo que las secretarías son las culpables que no tenga el servicio, que los precios sean altos o que no le solucionen la falta de los mismos, el 45% consideran que es difícil este tipo de clientes puesto que necesitan de mucho control emocional, empatía y comunicación asertiva para explicarles porque no tienen el servicio; el 35% manifiestan que en muchos casos el nivel educativo influyen en que carácter, por lo cual es necesario analizar los casos, demuestra seguridad y confianza, buscando las mejores opciones para tranquilizarlo y buscar la intervención oportuna e inmediata para los mismos, el 20% manifiestan que cuando el caso no puede resolverlo, optan por pasarlo al funcionario de turno para que sea ellos quienes le brinden la atención y la dedicación de los mismos. En relación a los otros tipos de clientes que van para buscar un servicio del cual ellos tienen que pagar como; Gestión de Riesgo, cuerpo de bomberos MUDIVI; entre otros, las secretarías manifiestan que el 85% de los usuarios son muy amables, tranquilos, atentos y pacientes, saben que es un servicio que no se puede dar de inmediato y que en muchas ocasiones va a depender de las condiciones económicas que tenga para los mismos, el 15% han tenido alguna situación o dificultad con los usuarios pero tratan de superarlo.

Otros de los aspectos importantes en el trabajo empírico está el analizar la opinión de los ciudadanos en cuanto a la atención de las secretarías para ello el cuestionario se basó en cuatro aspectos:

Aspecto labora; los usuarios manifestaron que el 75% de las secretarías son ágiles, conocen de su trabajo y de la empresa para la cual presta los servicios, realizan sus actividades con conocimiento de causa y buscan en todo momento la solución inmediata a sus necesidades, el 15% indican que ellas puedan dar más pero que en muchos casos se quedan sin hacer nada por la situación misma de las personas, sienten que su prioridad se basa en el grado emotivo para agilizarlo, el 10% no tiene confianza en este aspecto de las secretarías y más bien creen que no saben su trabajo y se quejan mucho del quemi-importismo que reflejan frente a las necesidades de los interesados.

Aspecto Tecnológico: el 90% de los usuarios encuestados indican que las secretarías si utilizan correctamente los equipos tecnológicos, son evidentes su adiestramiento en la computadora, en el internet, en la atención al teléfono, en la impresión de documentos, eso hace que se sientan atendidos y comprendidos, además que su factibilidad de aplicación es acorde a las demandas de las instituciones y optimizan el tiempo, el otro 10% manifiestan que sienten que pueden dar más pero el estar pendiente del fono celular y de conversa con sus compañeros no hacen el trabajo como se debe hacer.

Aspecto personal: el 100% indican que las secretarías tienen buena presencia física, su vestimenta es acorde a la institución que representa, se les ve con presencia corporativa, su trato es elocuente, con una voz cálida y en razón de los requerimientos solicitados.

Aspecto conductual: en este aspecto el 65% consideran que tienen una buena actitud para atender los requerimientos de los ciudadanos, son amables, tienen buena forma de comunicarse, es empática, y está pendiente de que si se solucionan o no las solicitudes.; el 20% consideran que les falta mejorar su actitud, y que en muchos casos eso limita el que pueda acceder a esos servicios, incluso sienten que no son ágiles para solucionar sus requerimientos porque la parte emocional inciden en ellas, el 15% no están de acuerdo con su trato y sienten que le falta más relaciones humanas y empatía.

A pesar que solo se tienen un año y medio de funcionamiento el CAC, se considera que ha tenido una aceptación buena, las condiciones físicas son apropiadas, facilita el acceso a servicios en un mismo sitio y optimiza los recursos tanto de los clientes como de las organizaciones; no obstante es necesario ser enfático y controlar a las personas que ahí atienden sobre todo al público para garantizar que la satisfacción ciudadana sea total, las relaciones interpersonales, la fiabilidad, confianza, eficiencia, eficacia, son necesarias para tener los resultados que se espera, el cual es ser un referente en cuanto a atención y solución de requerimientos por parte de quienes van en busca de una atención a una necesidad, la parte humana es primordial y se debe garantizar a través de formación, capacitación y actualización de servicios en relación a la demanda de la sociedad a quienes sirve.

CONCLUSION

La Atención al cliente por parte de las secretarías de las diversas instituciones que atienden en el CAC es muy buena, los usuarios consideran que tienen una Formación accesible que les hace sentirse confiados al momentos de solicitar o presentar un requerimiento, no obstante creen que necesitan de más preparación sobre todo en lo humano, consideran que la comunicación no es correcta, puesto que a veces desconoce cómo hacer un proceso y no se apoyan entre ellas para buscarle solución a los mismos.

Por otro lado, las secretarías ejecutivas saben y aplican los protocolos de procesos, la ruta de requerimientos y los nexos entre otras instituciones para garantizar el trabajo y lograr la satisfacción de los clientes, son embargo están consientes que necesitan de formación y actualización permanente garantizando un trabajo de calidad y calidez que es uno de los objetivos del CAC.

BIBLIOGRAFIA

Altabás Kajatt, S. (2018). Aprueban el “Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía 2018” del Ministerio-RESOLUCION-Nº 025-2018-PRODUCE/SG. Retrieved from

Andrade G., & Jaramillo, L. (2013). *La actitud profesional de la secretaria y su incidencia en la calidad de servicio y atención al cliente en el gobierno autónomo descentralizado de Otavalo*. (Licenciada en Secretariado Español). Universidad Técnica del Norte, Facultad de Educación Ciencia y Tecnología.

Arafo, A. (2016). Servicio de Atención al Ciudadano. Retrieved from <https://www.arafo.es/servicio-de-atencion-al-ciudadano.html>

Arguedas, C., & Cisneros, C. (2013). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública* [Ebook] (1st ed.). Perú: Cecilia Hernández Consultora Pedagoga.

Boza, B (2011), "Buenas Prácticas en Gestión Pública – Sistemas de Gestión Interna", Ciudadanos al Día (CAD), Primera Edición

CAD: Ciudadanos al Día, (2010). "Diseño de instructivo para mejora de la atención a la Ciudadanía en las entidades públicas a nivel nacional" Informe de consultoría elaborado para la Secretaría de Gestión Pública con el apoyo del Programa de Modernización de la Descentralización, marzo, Lima.

Casermeyro de Goytia, M., Scheuber de Lovaglio, Y., Varas, D., & Contreras, A. (2011). *Consejos y Sugerencias para una atención eficaz al ciudadano* [Ebook] (1st ed.). Salta: Secretaria General de Gobierno de Salta.

Ciudadano, R. (2017). 24 instituciones públicas se agrupan en moderno centro de atención en Portoviejo. Retrieved from <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/politica/3/24-instituciones-publicas-se-agrupan-en-moderno-centro-de-atencion-en-portoviejo>

Del Río Fernández, Á. (2010). *Cómo mejorar la Atención al Ciudadano en una Entidad Pública. Estrategias prácticas para la implantación y mejora de servicios integrales de atención al ciudadano*. Lecture, Madrid.

El Diario, G. (2017). 124 ventanillas atienden en el Centro de Atención Ciudadana (CAC) | El Diario Ecuador. Retrieved from <http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/427827-124-ventanillas-atienden-en-el-centro-de-atencion-ciudadana-cac/>

Equipo Editorial Buenos Amigos. (2016). 10 claves en la atención al cliente. Retrieved from <https://www.buenosnegocios.com/10-claves-la-atencion-al-cliente-n423>

Fundación internacional para el desarrollo de gobiernos confiables (2008). "ISO IWA/4 Nuevo paradigma para construir políticas públicas desde lo local". Presentación en Medellín y Bogotá, México SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO.

Secretaría de Comunicación y Asesoramiento, G. (2015). El Centro de Atención Ciudadana brinda servicios y asesoramiento en Vaqueros | Gobierno de Provincia de Salta, Argentina. Retrieved from <http://www.salta.gov.ar/prensa/noticias/el-centro-de-atencion-ciudadana-brinda-servicios-y-asesoramiento-en-vaqueros/54108>

Secretaría de Gestión Pública. (2014). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública* [Ebook] (1st ed.). Madrid.

Secretaría de Salud. (2016). *Excelencia en la Atención Secretarial*. Presentation, Chile.

Secretaría Distrital de Salud. (2019). *Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud*. Presentation, Bogotá.

Servicio de Gestión Inmobiliaria del Sector Público. (2017). Inauguración Del Centro De Atención Ciudadana Portoviejo Retrieved from <https://www.inmobiliar.gob.ec/inauguracion-del-centro-de-atencion-ciudadana-portoviejo/>

SGP – Secretaría de Gestión Pública – Presidencia del Consejo de Ministros: (2016). Retrieved from <http://sgp.pcm.gob.pe/>

SGR Zonal 4 atenderá en nuevo Centro de Atención Ciudadana – Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias. (2018). Retrieved from <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/sgr-zonal-4-atendera-en-nuevo-centro-de-atencion-ciudadana/>

Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2000

Sistema Integral de atención al cliente(a)s, usuarios(a)s y beneficiario(a)s. (2008) Santiago de Chile: Guía metodológica, 2008.

Unidad de Atención al Ciudadano. (2017). Retrieved from https://sac.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/crm_sed_v30/default.php?ent=47001

Valverde, A. (2018). Talleres para mejorar la atención al ciudadano | Ciudadanos al Día. Retrieved from <http://www.ciudadanosaldia.org/que-hacemos/brindamos-capacitaciones/talleres-cad-para-ciudadanos.html>

Zeithami, V; Parasuraman, A. Y Berry, Leonard L. (1993) Calidad total en la Gestión de Servicios. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A., Normas legales