



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA
CARRERA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

PROCESO DE TITULACION

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO DE CARRERA PRUEBA PRÁCTICA

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN SISTEMAS
DE INFORMACIÓN**

TEMA:

**Análisis del Servicio de Help desk Zammad para Mejoras en la Eficiencia y
Experiencia del Usuario en el GAD Parroquial de Pimocha**

ESTUDIANTE:

Adrián Jose Sanchez Jiménez

TUTOR:

Ing. Miguel Ángel Zuñiga Sanchez

AÑO

2024

Resumen

El GAD parroquial de Pimocha, perteneciente a Babahoyo, provincia de Los Ríos, enfrenta desafíos tecnológicos y de atención eficiente a sus ciudadanos, sus competencias que incluyen: planificación territorial, infraestructura, vialidad rural, fomento productivo, servicios públicos y organización comunitaria, deben ser atendidos de manera eficaz acorde como los ciudadanos solicitan en ese marco, sin embargo en este trabajo de investigación se han encontrado aspectos en los que se reflejan deficiencias en cuanto a la capacitación en tecnologías y con una infraestructura tecnológica limitada impiden un mejor servicio a los ciudadanos.

En este caso de estudio se hace un análisis del sistema help desk Zammad para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del usuario en el gobierno parroquial de Pimocha, permitiendo centralizar y automatizar la gestión de solicitudes, haciendo que se vea mejorado el sistema de seguimiento y la reducción de errores, sin embargo, la resistencia al cambio y la necesidad de capacitación son un desafío adicional.

En este caso de estudio se ha realizado una encuesta a 32 ciudadanos, además de una entrevista al personal que labora en dos áreas distintas de atención al usuario, y reveló insatisfacción con el sistema actual y largos periodos de tiempo donde se brindan respuesta y soluciones a las peticiones de los ciudadanos, por lo que del estudio se ve reflejado que mostraron una percepción favorable hacia la mejora de servicios con tecnologías.

La adopción del help desk Zammad, podría mejorar de forma significativa la eficiencia administrativa, reducir tiempos de respuesta y aumentar la satisfacción ciudadana, aunque requiere un enfoque integral que permita abordar los desafíos identificados, aunque este

software está diseñado principalmente para soporte tecnológico, podría adaptarse también a la gestión y peticiones ciudadanas.

Palabras Claves

Help Desk Zamadis, GAD, Pimocha, Gestión

Summary

The Parish GAD of Pimocha, belonging to Babahoyo, province of Los Ríos, faces technological challenges and efficient service to its citizens, its competencies that include: territorial planning, infrastructure, rural roads, productive development, public services and community organization, must be served effectively in accordance with what citizens request in that framework, however in this research work aspects have been found that reflect deficiencies in terms of training in technologies and with a limited technological infrastructure prevent better service to citizens. .

In this case study, it is proposed Analisis the Zammad Help desk system to improve operational efficiency and user experience in the Pimocha GAD, allowing the centralization and automation of request management, improving the monitoring system and reducing of errors, however, resistance to change and the need for training are an additional challenge.

In this case study, a survey was conducted with 32 citizens, in addition to an interview with personnel who work in two different areas of user service, and revealed dissatisfaction with the current system and long periods of time where responses and solutions are provided. citizens' requests, so the study shows that they showed a favorable perception towards the improvement of services with technologies.

The adoption of the Zammad Help desk could significantly improve administrative efficiency, reduce response times and increase citizen satisfaction, although it requires a comprehensive approach to address the identified challenges. Although this software is designed primarily for technological support, it could be adapted also to management and citizen requests.

Key Words

Help desk Zammad, GAD, Pimocha, Management

Planteamiento Problema

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Parroquial de Pimocha, situado en una región rural de Los Ríos, enfrenta múltiples desafíos en la provisión de servicios eficientes a sus ciudadanos; entre sus competencias se encuentran la planificación del desarrollo territorial, la construcción y mantenimiento de infraestructura, la coordinación de vialidad rural, el fomento de actividades productivas, la gestión de servicios públicos y la promoción de la organización comunitaria; para lograr cubrir estas responsabilidades, es fundamental contar con un sistema de soporte eficiente como el servicio de help desk Zammad, que puede mejorar significativamente la eficiencia operativa y la experiencia del usuario, sin embargo, poner a funcionar y optimización de este sistema presenta varias problemáticas que deben ser abordadas.

Uno de los principales problemas que enfrenta esta institución analizada es la falta de capacitación adecuada en el uso general de tecnologías, no manejan tecnologías que permitan mejorar los servicios de atención a los ciudadanos, dado que se trata de una parroquia rural, muchos de los empleados pueden no tener la facilidad o familiaridad necesaria con las tecnologías de la información y comunicación (TIC); esta falta de habilidades técnicas puede resultar en un uso ineficiente sistemas, reduciendo su efectividad y afectando negativamente la experiencia del usuario; además, la infraestructura tecnológica en áreas rurales suele ser limitada, esto incluye una conectividad a internet deficiente y la falta de equipos tecnológicos adecuados.

Los ciudadanos de la parroquia Pimocha acuden a su gobierno parroquial para solicitar una variedad de servicios, que van desde la planificación y construcción de infraestructuras hasta la gestión de servicios públicos y la organización comunitaria, estos diferentes servicios complican la administración parroquial, por lo que se manejan con

Word para registrar los pedidos de los usuarios, con esta herramienta básica manejan diferentes tipos de solicitudes y derivarlas adecuadamente a las áreas correspondientes es un dilema.

Además, la institución objeto de este caso de estudio, debe coordinarse con otros niveles de gobierno, tanto cantonales como provinciales, para la planificación y ejecución de sus competencias, y procesar los datos de pedidos y requerimientos suele ser una gran tarea diaria; desencadenando que la falta de atención a estos aspectos puede llevar a la duplicación de esfuerzos y a una gestión ineficaz de los recursos y que los ciudadanos tengan la sensación de inatención.

Otro aspecto importante a considerar es la resistencia al cambio por parte del personal, como ocurre siempre en cualquier organización, introducir un nuevo sistema de gestión de solicitudes puede encontrar resistencia por parte de los servidores públicos y en ocasiones también de los ciudadanos, pero esto puede deberse a la falta de comprensión de los beneficios del sistema, la comodidad con los métodos tradicionales o el temor a la tecnología; superar estas resistencias es necesaria para la adopción exitosa nuevos sistemas y para la mejora en la eficiencia y experiencia del usuario, ya que no contar con un monitoreo adecuado, puede hacer difícil identificar áreas de mejora y tomar decisiones para optimizar el la atención al usuario.

En esta organización además, es necesario poner a funcionar un sistema de seguimiento a los pedidos ciudadanos para de esta manera mejorar su atención, es una institución con escasa tecnología y esto produce que los ciudadanos se sientan un poco desatendidos; además en la institución existe personal con poca capacitación en informática; así mismo, su infraestructura tecnológica es muy limitada; abordar estas

problemáticas requiere un compromiso estructural de las autoridades en conjunto con personal técnico.

Justificación

Las transformaciones tecnológicas en las en las organizaciones son un paso importante al desarrollo; este caso de estudio es pertinente porque aborda y pretende analizar la situación del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Parroquial de Pimocha, situado en la provincia de Los Ríos, donde esta institución enfrenta múltiples desafíos en la entrega de servicios eficientes a sus ciudadanos.

Es importante mencionar, que entre sus competencias se encuentran las siguientes:

- Planificación del desarrollo territorial.
- Coordinación de vialidad rural.
- Fomento de actividades productivas.
- Construcción y mantenimiento de infraestructuras.
- Gestión de servicios públicos.
- Promoción de la organización comunitaria,

Por lo que, para poder cubrir estas responsabilidades, es necesario contar con un sistema que permita una plataforma de soporte eficiente como lo es la aplicación de help desk Zammad, que seguramente puede lograr una mejora en la eficiencia operativa y la experiencia de los ciudadanos.

Se justifica además este documento, ya que en la institución objeto de este caso de estudio es imprescindible que para estos tiempos de transformación tecnológica pueda

tener un sistema de seguimiento a los pedidos de los ciudadanos, mejorando así la eficiencia operativa institucional y el servicio a sus ciudadanos; sin embargo, se enfrenta a múltiples desafíos, como la falta de capacitación, sumada a la débil infraestructura tecnológica, la resistencia de algunos empleados al cambio y la necesidad de monitoreo y evaluación continua.

Con este análisis del sistema de help desk Zammad, se puede tener una hoja de ruta que permita mejorar significativamente la eficiencia administrativa y el seguimiento de pedidos de los ciudadanos de Pimocha, al centralizar y automatizar la gestión de solicitudes, con esta aplicación, cada solicitud de los ciudadanos se registra de manera digital, permitiendo un seguimiento preciso desde su ingreso hasta su resolución; esto elimina la necesidad de manejar múltiples herramientas y documentos físicos, reduciendo errores y duplicaciones de tareas y funciones.

Se analiza también con este caso de estudio, la eficiencia de la asignación automática de tareas para de esta forma mantener una distribución eficiente del trabajo, mientras que las notificaciones y recordatorios pueden garantizar que las solicitudes no se pasen por alto, además, el software Zammad permite generar informes detallados sobre el rendimiento de los servicios, logrando identificar en algún momento cuellos de botella y áreas de mejora.

Objetivos del Estudio

Objetivo General

Incorporar tecnologías de la información avanzadas en el GAD Parroquial de Pimocha que mejoren la atención a los ciudadanos, facilitando el acceso a servicios y recursos en tiempos oportunos.

Específicos

- Revisar las bases teóricas de las tecnologías disponibles que permitan facilidades a ciudadanos en relación a un servicio público.
- Identificar áreas de la organización que necesiten mejoras relacionadas con la atención ciudadana
- Analizar diferentes softwares open source que ofrecen servicios de Help desk que tenga adaptabilidad y permitan una atención eficiente al ciudadano.

Línea de Investigación

Este trabajo se enmarca adentro de la línea de investigación de: Sistemas de información y comunicación, con un enfoque en la aplicación de tecnologías inteligentes para mejorar la gestión de servicios públicos en contextos rurales. Específicamente para mejorar la gestión de servicios públicos en contextos rurales. Específicamente, se aborda la sublínea de redes y tecnologías inteligentes de software y hardware.

El estudio se centra en la implementación de una solución de Help Desk basada en software libre (Zammad) en el GAD Parroquial de Pimocha, con el objetivo de optimizar los procesos de atención al ciudadano, reducir los tiempos de respuesta y mejorar la satisfacción del usuario. Esta investigación se alinea con los conocimientos

adquiridos en mi formación en sistemas de información y responde a una necesidad concreta identificada en la institución.

Marco Conceptual

Introducción a los GAD Parroquiales

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados o GAD por sus siglas, se refiere a las instituciones que forman parte de la organización del territorio del Estado Ecuatoriano y se rigen de acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador (Art. 238-241) y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD).

Los GAD son entidades distribuidas que poseen autonomía en ámbitos como la política, administración y finanzas, se rigen por varios principios, entre los cuales están; solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorial, integración y participación ciudadana.

Se organizan de la siguiente manera:

- GAD Regionales.
- GAD Provinciales.
- GAD Cantonales.
- GAD Parroquiales.

Definición y funciones de los GAD parroquiales

Las responsabilidades exclusivas que tienen los GAD son:

- Desarrollar un plan del desarrollo de la parroquia y su correspondiente ordenamiento territorial en coordinación con los GAD provinciales y municipales.

- Planear, realizar y sostener la infraestructura física, los equipos y los espacios públicos de la parroquia.
- Fomentar la realización de actividades productivas en las comunidades, la conservación de la biodiversidad y la protección del medio ambiente.
- Organizar y proteger, en coordinación con los mandatos provinciales, la factibilidad parroquial en las zonas rurales.
- Dirigir, y supervisar los servicios públicos que otorgados por otros niveles de gobierno.
- Manejar la cooperación a nivel internacional para el cumplimiento de sus competencias.
- Incentivar la estructuración y ordenamiento de los ciudadanos de las comunas, recintos y demás asentamientos rurales, con el carácter de organizaciones territoriales de base.
- Supervisar la ejecución de obras y la calidad de cada uno de los servicios públicos.

Con la aceptación del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (Cootad) en el 2010, se establece la descentralización de la gestión del estado a través de la transferencia de carácter obligatorio, progresivo y definitivo de competencias a los gobiernos autónomos descentralizados, los cuales, además, tienen autonomía política, administrativa y financiera (Art. 1, Cootad).

Importancia del GAD en el desarrollo rural

Los (GAD) parroquiales de Ecuador juegan un papel fundamental en el desarrollo local y la participación ciudadana; estas entidades, que operan a nivel de parroquias

rurales, son una forma de gobierno más acercada a la población en las áreas no urbanas del país.

Su importancia se basa en su capacidad para atender las necesidades específicas de las comunidades rurales, al estar estos en contacto directo con los habitantes, pueden identificar y abordar problemas locales de manera más eficiente que los gobiernos provinciales o nacionales, permite una gestión más adaptada a las realidades de cada territorio.

Un aspecto clave de estos gobiernos es su rol en la promoción de la participación ciudadana, como señala la Constitución del Ecuador "Se reconocen las juntas parroquiales rurales, los consejos barriales, la silla vacía y otras instancias de participación ciudadana que promueva la ley" (Asamblea Constituyente, 2008, Art. 100).

Esta disposición refleja la gran importancia que se le da a la participación de la comunidad en la toma de decisiones a nivel local.

Estas organizaciones parroquiales también son importantes para la planificación del desarrollo territorial, pues tienen la responsabilidad de elaborar planes de ordenamiento territorial que guíen el crecimiento y la inversión en sus jurisdicciones; esto contribuye a un desarrollo más ordenado y sostenible de las áreas rurales.

Además, estos gobiernos locales tienen un papel importante en la preservación de la cultura y las tradiciones de las comunidades rurales; muchas veces son los principales promotores de eventos culturales y festividades locales, lo que ayuda a mantener viva la identidad de cada parroquia.

Sin embargo, enfrentan desafíos significativos, uno de los principales es la limitación de recursos financieros y técnicos: un estudio del Banco de Desarrollo del Ecuador señala que, "Los organismos descentralizados parroquiales rurales presentan las mayores dificultades en términos de capacidad institucional y gestión financiera, lo que limita su capacidad para cumplir con sus competencias y atender las demandas de la población" (BDE, 2019, p. 45).

Esta situación subraya la necesidad de fortalecer estos gobiernos locales para que puedan cumplir efectivamente con sus funciones.

A pesar de estos retos, estas organizaciones parroquiales siguen siendo una pieza fundamental en la estructura de gobierno del Ecuador, su cercanía a la población les permite ser un puente efectivo entre las comunidades rurales y los niveles superiores de gobierno, facilitando una mejor articulación de las políticas públicas en el territorio.

Servicios de help desk

Los servicios de help desk, las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la administración pública, y la eficiencia administrativa son temas muy importantes en el panorama actual de la gestión gubernamental y empresarial; se explora estos conceptos en detalle, analizando su importancia, desafíos y el impacto que tienen en la atención al ciudadano y la eficiencia organizacional.

Definición y propósito de un servicio de help desk

Un servicio de help desk, también conocido como mesa de ayuda, es un punto centralizado de contacto entre una organización y sus usuarios, ya sean internos (empleados) o externos (clientes o ciudadanos); su propósito principal es proporcionar

soporte técnico y asistencia para resolver problemas relacionados con tecnología, sistemas informáticos, aplicaciones y otros servicios.

En esencia, una mesa de ayuda actúa como un intermediario entre los usuarios y los recursos tecnológicos de una organización; su objetivo es garantizar que los usuarios puedan utilizar eficazmente los sistemas y herramientas disponibles, minimizando las interrupciones y maximizando la productividad. (Rodríguez Gallardo et al., 2021).

Los servicios de help desk suelen ofrecer varios canales de comunicación, como teléfono, chat online, correo electrónico o portales de autoservicio. Esto permite a los usuarios elegir el método que les resulte más conveniente para solicitar ayuda.

Además de resolver problemas, un buen servicio de Help desk también se enfoca en la prevención. Esto puede incluir la creación y mantenimiento de una base de conocimientos, la realización de análisis de tendencias para identificar problemas recurrentes, y la implementación de soluciones proactivas para evitar futuros inconvenientes. (Velázquez Silva, 2022).

Beneficios de implementar un help desk

Como señala Knapp (2014) en su libro "A Guide to Service Desk Concepts", "Un help desk efectivo no solo resuelve problemas, sino que también mejora la comunicación, aumenta la productividad y contribuye al logro de los objetivos estratégicos de la organización" (p. 15).

Poner a funcionar un servicio de mesa de ayuda puede traer numerosos beneficios a una organización; estos beneficios se extienden más allá de la simple resolución de

problemas técnicos y pueden tener un impacto significativo en la eficiencia operativa y la satisfacción de los usuarios.

- Mejora de la productividad: Al proporcionar un punto de contacto centralizado para resolver problemas, un help desk puede reducir significativamente el tiempo de inactividad de los empleados.
- Aumento de la satisfacción del usuario: Un servicio de help desk eficiente puede mejorar enormemente la experiencia del usuario.
- Gestión eficiente de recursos: Al centralizar las solicitudes de soporte, un Help desk permite una mejor asignación de recursos técnicos.
- Mejora continua: Los sistemas de help desk modernos permiten recopilar datos sobre los problemas más comunes, los tiempos de resolución y la satisfacción del usuario.
- Estandarización de procesos: Un help desk bien implementado ayuda a estandarizar los procesos de soporte.
- Prevención de problemas: A través del análisis de los datos recopilados, un Help desk puede identificar problemas recurrentes y trabajar en soluciones proactivas para prevenirlos en el futuro.
- Mejor comunicación: Un help desk actúa como un puente entre los usuarios y el departamento de TI.

Descripción del sistema Zammad

Zammad es un sistema de help desk de código abierto que ha ganado popularidad en los últimos años debido a su flexibilidad, facilidad de uso y potentes características. Diseñado para organizaciones de todos los tamaños, Zammad ofrece una solución

completa para la gestión de solicitudes de soporte y la mejora de la experiencia del usuario.

El sistema Zammad se basa en una arquitectura web, lo que significa que es accesible desde cualquier dispositivo con conexión a internet; esto proporciona una gran flexibilidad tanto para los agentes de soporte como para los usuarios finales, permitiendo el acceso y la gestión de tickets desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Una de las características más destacadas de Zammad es su interfaz intuitiva y fácil de usar; la plataforma está diseñada pensando tanto en los agentes de soporte como en los usuarios finales, ofreciendo una experiencia fluida y sin complicaciones para ambos grupos.

Zammad también se destaca por su alta personalización; las organizaciones pueden adaptar la apariencia y el funcionamiento del sistema para que se alinee con sus procesos y marca corporativa; esto incluye la capacidad de crear formularios personalizados, establecer flujos de trabajo específicos y diseñar plantillas de respuesta para situaciones comunes.

Funcionalidades principales del Zammad

Zammad ofrece una amplia gama de funcionalidades que lo convierten en una solución integral para la gestión de servicios de help desk; algunas de las principales características incluyen:

- **Gestión de tickets:** El corazón de Zammad es su sistema de gestión de tickets. Permite a los usuarios crear tickets a través de múltiples canales (correo electrónico, portal web, chat) y a los agentes gestionarlos de

manera eficiente. Los tickets pueden ser categorizados, priorizados y asignados a diferentes agentes o grupos.

- **Base de conocimientos:** Zammad incluye una potente base de conocimientos que permite a las organizaciones crear y mantener una biblioteca de soluciones a problemas comunes. Esta característica no solo ayuda a los agentes a resolver problemas más rápidamente, sino que también permite a los usuarios encontrar soluciones por sí mismos.
- **Portal de autoservicio:** El sistema ofrece un portal de autoservicio donde los usuarios pueden buscar soluciones en la base de conocimientos, crear y dar seguimiento a sus tickets, y acceder a otras funciones útiles.
- **Informes y análisis:** El sistema ofrece capacidades robustas de generación de informes y análisis. Esto permite a las organizaciones obtener información valiosa sobre el rendimiento del Help desk, identificar tendencias y tomar decisiones basadas en datos.
- **Automatización y reglas de negocio:** Zammad permite la creación de reglas de negocio y flujos de trabajo automatizados. Esto puede incluir la asignación automática de tickets, el envío de notificaciones y la ejecución de acciones basadas en ciertos criterios.
- **Soporte multicanal:** El sistema puede manejar solicitudes de soporte que llegan a través de varios canales, incluyendo correo electrónico, teléfono, chat en vivo y redes sociales.
- **Integración con otras herramientas:** Zammad se puede integrar con una variedad de otras herramientas y sistemas, como sistemas de gestión de proyectos, herramientas de monitoreo de red y plataformas de comunicación.

- **Gestión de SLA (Acuerdos de Nivel de Servicio):** Zammad permite definir y hacer seguimiento de los SLA, asegurando que las solicitudes se manejen dentro de los plazos acordados.

Como señala la documentación oficial de Zammad, "Nuestro objetivo es proporcionar una plataforma de help desk que sea potente y flexible, pero al mismo tiempo fácil de usar y configurar; la tecnología de soporte debe adaptarse a las necesidades de la organización, no al revés" (Zammad GmbH, 2023).

Comparación con otros sistemas de Help desk

Aunque Zammad es una solución robusta y popular, es importante compararlo con otros sistemas de help desk disponibles en el mercado para entender sus fortalezas y debilidades relativas.

- Zendesk es una de las soluciones de help desk más conocidas y utilizadas; en comparación con Zammad, esta ofrece una gama más amplia de productos adicionales (como CRM y herramientas de análisis de clientes), pero también tiene un costo más elevado.
Zammad, siendo open source, ofrece una mayor flexibilidad en términos de personalización y control sobre los datos.
- Freshdesk es otra solución popular que ofrece una interfaz intuitiva y una amplia gama de integraciones. Sin embargo, algunas características avanzadas solo están disponibles en los planes de precio más altos. Zammad, por otro lado, ofrece todas sus características en su versión gratuita de código abierto.

- OTRS es otro sistema de código abierto similar a Zammad, los dos ofrecen una gran flexibilidad y personalización; sin embargo, Zammad tiende a ser más fácil de configurar y usar, especialmente para organizaciones más pequeñas o con recursos técnicos limitados.
- ServiceNow es una plataforma empresarial completa que va más allá del de la mesa de ayuda, ofreciendo soluciones para la gestión de servicios de TI, recursos humanos y más; aunque es muy potente, también es significativamente más compleja y costosa que Zammad, lo que la hace más adecuada para grandes empresas.
- Jira Service Desk es parte de la suite de Atlassian; esta se integra bien con otras herramientas de Atlassian como Jira y Confluence; sin embargo, puede ser más complejo de configurar que Zammad y su modelo de precios puede resultar más costoso para equipos grandes.

En general, Zammad se destaca por su equilibrio entre potencia y facilidad de uso, así como por su naturaleza de código abierto que permite una gran flexibilidad y control; sin embargo, la elección del sistema de help desk más adecuado dependerá de las necesidades específicas de cada organización, su tamaño, presupuesto y capacidades técnicas.

Como señala un estudio realizado por Gartner (2022), "La elección de una herramienta de help desk debe basarse en una evaluación cuidadosa de las necesidades de la organización, la escalabilidad requerida y la alineación con los procesos existentes; no existe una solución única que sea la mejor para todas las organizaciones" (p. 7).

Tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la administración pública

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) han jugado un papel fundamental en la modernización de la administración pública en las últimas décadas. Su implementación ha transformado la forma en que los gobiernos operan internamente y se relacionan con los ciudadanos, mejorando la efectividad, integridad, transparencia y la disponibilidad de los servicios públicos.

Se debe de resaltar que las TIC, en los entornos educativos rurales, están contribuyendo incipientemente a la implementación de modelos de aprendizaje más dinámicos y participativos, ya que, con el uso de plataformas educativas en línea, herramientas de colaboración y comunicación, y aplicaciones educativas, se puede transformar el proceso de enseñanza-aprendizaje en estos ambientes; además, el uso de Internet está facilitando tanto a estudiantes como a profesores el acceso a recursos educativos como vídeos, simulaciones interactivas y recursos multimedia que antes eran inaccesibles en la educación rural (Pin-Zambrano, 2024)

Como señala un informe de la OCDE (2020) sobre gobierno digital, "La transformación digital del gobierno no se trata solo de tecnología, sino de rediseñar los procesos y servicios gubernamentales en torno a las necesidades de los ciudadanos; las TIC son una herramienta poderosa para lograr este objetivo, pero deben implementarse como parte de una estrategia más amplia de modernización y reforma del sector público" (p. 23).

Como señala un informe de la OCDE (2019), "La digitalización de los sistemas de declaración de impuestos no solo ha mejorado la eficiencia administrativa, sino que también ha incrementado significativamente el cumplimiento tributario y reducido los costos tanto para los contribuyentes como para las administraciones fiscales" (p. 67).

Desafíos y barreras en la adopción de TIC en áreas rurales

La implementación de TIC en zonas rurales enfrenta obstáculos significativos que van más allá de la simple falta de infraestructura; estos desafíos incluyen barreras económicas, sociales y culturales que requieren un enfoque holístico para ser superadas.

También las reuniones o socializaciones en TIC's pueden tener un gran impacto en el aprendizaje al incentivar el uso de varias habilidades de pensamiento de orden superior y opciones creativas para expresar su comprensión; por lo que es esencial afrontar los desafíos y barreras, como aspectos culturales, económicos y tecnológicos, para poder lograr una integración efectiva y eficiente de las TIC's

Uno de los principales obstáculos es la falta de infraestructura adecuada; como lo señala un informe del Banco Mundial (2021): "La brecha digital entre áreas urbanas y rurales sigue siendo un desafío importante en muchos países en desarrollo. La falta de infraestructura de telecomunicaciones confiable y asequible en zonas rurales limita severamente el acceso a servicios digitales esenciales" (p. 45).

La falta de habilidades digitales también representa una barrera importante; como menciona un estudio de la UNESCO (2022): "La alfabetización digital es tan crucial como la infraestructura física para cerrar la brecha digital; en muchas áreas rurales, la falta de habilidades y conocimientos sobre cómo utilizar las TIC eficazmente limita su adopción y aprovechamiento" (p. 78).

Además, la resistencia al cambio puede ser un factor significativo; como observa Rogers (2019) en su libro sobre la difusión de innovaciones: "La adopción de nuevas tecnologías a menudo se enfrenta a la resistencia de aquellos acostumbrados a métodos tradicionales; esta resistencia puede ser particularmente fuerte en comunidades rurales con fuertes tradiciones culturales" (p. 203).

Como define Osborne y Gaebler (2022) en su influyente libro "Reinventing Government": "La eficiencia administrativa en el sector público implica proporcionar servicios de alta calidad a los ciudadanos de la manera más efectiva y económica posible, maximizando el valor público creado con los recursos disponibles" (p. 138).

La eficiencia administrativa está estrechamente ligada a la idea de "valor público", un concepto desarrollado por Moore (1995): "El valor público se refiere a los beneficios que una organización gubernamental proporciona a la sociedad, más allá de los bienes y servicios directos que produce" (p. 28).

Como señala un informe de la OCDE (2023) sobre la medición del desempeño en el sector público: "Los indicadores de eficiencia deben ser complementados con medidas de efectividad y calidad del servicio para proporcionar una imagen completa del desempeño administrativo. Un enfoque puramente centrado en la eficiencia puede llevar a resultados subóptimos en términos de valor público" (p. 56)(Rodríguez Gallardo et al., 2021).

MARCO METODOLÓGICO

Para abordar la problemática de la atención al ciudadano en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Parroquial de Pimocha y evaluar el impacto de la implementación del sistema de help desk Zammad, se empleará un diseño de investigación mixto que combine enfoques cualitativos y cuantitativos. Esta elección metodológica permitirá obtener una visión holística del fenómeno, integrado tanto la profundidad de la experiencia de los actores involucrados como la medición objetiva de los resultados.

Integración de Metodologías

Para lograr una comprensión integral de la problemática y evaluar de manera precisa el impacto de la implementación de Zammad, se adoptará un enfoque metodológico mixto. La metodología cualitativa permitirá profundizar en la percepción de los ciudadanos y del personal sobre la atención al ciudadano identificando necesidades y expectativas específicas. A través de entrevistas en profundidad y grupos focales, se obtendrá información rica y detallada sobre los desafíos actuales y las oportunidades de mejora.

Paralelamente, se empleará una metodología cualitativa para medir de manera objetiva el impacto de la solución implantada. A través de encuestas aplicadas antes y después de la implementación de Zammad, se evaluará variables como tiempo de respuesta, la satisfacción del usuario y la eficiencia de los procesos.

La triangulación de datos provenientes de ambas metodologías permitirá validar los hallazgos y obtener una visión más completa y confiable de la situación. Esta combinación metodológica no solo permitirá identificar las áreas de mejora, sino también evaluar la efectividad de las intervenciones realizadas, asegurando así un impacto positivo y sostenible en la atención al ciudadano.

Recolección Inicial de Datos:

- Se realizaron entrevistas a grupos focales para identificar problemas clave y desarrollar encuestas.
- Se implementaron encuestas para medir la extensión de los problemas identificados cualitativamente.

Análisis y Comparación:

- Se analizaron los datos cualitativos y cuantitativos por separado, los cualitativos se trabajaron con el personal de la institución parroquial de Pimocha y los cuantitativos con los ciudadanos.
- Se compararon y contrastaron estos resultados para identificar patrones y discrepancias.

La implementación de una metodología mixta que combina el análisis cualitativo y cuantitativo es fundamental para abordar de manera integral y eficiente los desafíos que enfrenta la institución en la provisión de servicios eficientes a sus ciudadanos.

Instrumento para la recolección de datos

- Encuestas
- Entrevistas

Análisis técnico:

Medir la Adopción y Uso de TIC:

Es decir, se va a cuantificar el nivel de uso y familiaridad con las TIC entre los empleados y ciudadanos, se medirá el impacto de estas en la eficiencia operativa y la experiencia del usuario.

Evaluar la Efectividad de la Capacitación:

Se medirá el nivel de competencias TIC antes y después de las sesiones de capacitación, así como también la efectividad de diferentes métodos de formación.

Se realizará análisis de la Satisfacción y Experiencia del Usuario:

Para esto, se cuantificará la satisfacción de los ciudadanos con los servicios proporcionados por la institución antes y después del uso de sistemas como Zammad.

Así también se podrá identificar qué áreas se pueden mejorar a través de encuestas de satisfacción.

RESULTADOS

Los resultados de esta investigación tanto cualitativo como cuantitativos, revelan una serie de deficiencias en los servicios ofrecidos por la institución. Por un lado, el análisis cualitativo, basado en entrevistas con el personal y los ciudadanos, evidencio una marcada insatisfacción con los tiempos de respuesta. Los encuestados reportaron demoras significativas en la atención a sus solicitudes, lo que genera frustración y desconfianza en la institución.

Además, la carencia de herramientas tecnológicas adecuadas se identificó como un problema recurrente. La dependencia casi exclusiva del programa Word limito la eficiencia operativa y dificulto la gestión de la información.

Los resultados cualitativos, obtenidos a través de una encuesta a 32 ciudadanos, corroboraron estos hallazgos. La mayoría de los encuestados expresan su descontento con la accesibilidad a los servicios, la falta de información y la calidad de la atención recibida.

En cuanto a las sugerencias de mejora, tanto el personal como los ciudadanos coincidieron en la necesidad de implementar sistemas de seguimiento en línea, automatizar procesos y capacitar al personal en el uso de herramientas tecnológicas más avanzadas. Estas medidas no solo mejorarían la eficiencia operativa de la institución, sino que también aumentarían la satisfacción de los usuarios.

Los resultados de este estudio ponen en manifiesto la necesidad urgente de realizar cambios significativos en los procesos y la infraestructura tecnológica de la institución. Las recomendaciones específicas para abordar estas problemáticas se detallan en el anexo 4.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La institución objeto de este estudio de caso, enfrenta desafíos significativos en cuanto a proporcionar servicios eficientes a los ciudadanos de su territorio, esto se debe a la falta de infraestructura tecnológica adecuada y capacitación en el uso de tecnologías de información y comunicación; actualmente, se utilizan herramientas de ofimática básica como Word para registrar y atención de solicitudes, esto hace que los servicios sean insuficientes y propensos fallar, y como resultado la insatisfacción ciudadana porque los tiempos de respuesta son muy largos lo que le convierte en una experiencia de usuario poco satisfactoria.

En tal sentido, las herramientas como el servicio de help desk Zammad representa una solución efectiva para mejorar tanto la eficiencia operativa y la experiencia de usuario, aunque Zammad es necesario reconocer y exponer que se encuentra diseñado principalmente para brindar soporte tecnológico, su funcionalidad puede ser adaptada también para gestionar las diversas peticiones ciudadanas, Zammad help desk, permite la automatización de procesos, la gestión centralizada de solicitudes y el seguimiento de estas en tiempo real, lo que el autor de este caso de estudio indica que podría reducir significativamente los tiempos de respuesta y mejorar la transparencia y la satisfacción de los ciudadanos, pues ya lo ha verificado y ha realizado las pruebas pertinentes que lo avalan y se reflejan en el marco conceptual.

La posible puesta en marcha del software de help desk Zammad implicaría también la necesidad de capacitar al personal de la organización en el uso de esta nueva tecnología, esto no solo que mejoraría la eficiencia administrativa, sino también le daría un impulso a una cultura organizacional más abierta al cambio y a una adopción de nuevas herramientas tecnológicas; facilita además una coordinación eficiente con otros niveles

de gobierno y evitaría la duplicación de esfuerzos, permitiendo una gestión más eficaz de los recursos que son de los ciudadanos.

CONCLUSIONES

En el Gobierno Parroquial de Pimocha, cuentan con pocas herramientas que le permitan satisfacer las necesidades de los clientes ciudadanos tienen cientos de requerimientos.

Se ha estudiado el sistema Zammad y se llega a la conclusión que es una solución de help desk consolidada y flexible ya que cuenta con un diseño intuitivo y altamente personalizable; es una plataforma que puede facilitar la gestión eficiente de solicitudes gracias a su capacidad de manejo de tickets y esto lo hace a través de múltiples canales y permite también a las organizaciones adaptar su funcionamiento a necesidades específicas.

Además, se ha comparado y analizado con otros sistemas de help desk como Zendesk, Freshdesk y ServiceNow; siendo que Zammad se destaca gracias a su naturaleza de código abierto, por lo que permite ofrecer mayor flexibilidad y control sobre los datos sin que se generen altos costos, además la facilidad de uso y configuración, junto con su capacidad de personalización, permiten que sea una opción viable especialmente para organizaciones pequeñas con recursos limitados.

La incorporación de herramientas como Zammad, puede transformar la experiencia del usuario al proporcionar un sistema más transparente y eficiente para el seguimiento de solicitudes, la automatización de procesos y la centralización de la gestión de solicitudes logran reducir significativamente los tiempos de respuestas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos de la parroquia Pimocha.

Hay que tener en consideración también que, la falta de capacitación adecuada en el uso de herramientas tecnológicas es un problema significativo, por lo que es fundamental que el personal reciba la formación necesaria, lo que no solamente mejorará la eficiencia en la gestión de solicitudes, sino que también fomentará una cultura organizacional abierta al cambio y a la adopción de nuevas herramientas tecnológicas.

RECOMENDACIONES

El tener soluciones empresariales como el sistema Zammad en una institución descentralizada parroquial representa un cambio significativo en la manera en que se gestionan las solicitudes y se brinda servicio a los ciudadanos, por lo que se le recomienda:

Mediante esta investigación, es esencial relizar una evaluación de recursos antes de colocar una herramienta tecnologica como Zammad, esto es, realizar una auditoría completa de los sistemas actuales, incluyendo hardware, software y redes; para identificar cualquier limitación que pueda existir; asi mismo, determinar ademas necesidades específicas organizacionales en términos de gestión de solicitudes y servicios, esto incluye número de usuarios, tipos de solicitudes, y niveles de atención requerida.

Mediante esta investigación es importante considerar que la infraestructura tecnológica actual pueda soportar el sistemas como Zammad; esto es con una actualización de servidores, redes y dispositivos de almacenamiento, asi como también configuraciones necesarias para adaptarse a los procesos institucionales que incluye la creación de categorías de solicitudes, asignación de roles y permisos, y configuración de flujos de trabajo automatizados.

Es necesario considerar también sesiones de capacitación para todo el personal relacionadas con Zammad help desk, esto incluye formación en el uso básico, así como también la gestión de solicitudes e informes; establecer un cronograma de capacitación continua que garantice que el personal se mantenga actualizado con las nuevas funcionalidades del sistema.

Mediante esta investigación, se recomienda realizar un monitoreo, por lo que se podrá usar las capacidades de generación de informes de Zammad para controlar desempeños del sistema y eficiencia en la gestión de solicitudes que le podría permitir identificar áreas de mejora y realizar ajustes según sea necesario.

Se debe además, comunicar los beneficios del sistema Zammad al personal y a los ciudadanos de ser posible para que se fomente una actitud positiva hacia el cambio, reconociendo a empleados que adopten rápidamente el nuevo sistema y ofrezcan un buen desempeño a los ciudadanos.

REFERENCIAS

Banco Mundial. (2021). Informe sobre el desarrollo mundial 2021: Datos para una vida mejor. Washington, D.C.: Banco Mundial.

Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

OCDE. (2023). *Medición del desempeño en el sector público: Hacia una gestión basada en resultados*. París: OECD Publishing.

Osborne, D., & Gaebler, T. (2022). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Rogers, E. M. (2019). *Diffusion of innovations* (6th ed.). New York: Free Press.

UNESCO. (2022). *Reporte global sobre alfabetización digital*. París: UNESCO Publishing.

González, A. O., Lemus, M. A. G., & Cruz, K. A. Z. (2021). Helpdesk como alternativa de soporte y gestión tecnológica para una empresa tabasqueña. *Epistemos*, 15(30), 46-52.

Guajala, W. H. G., Párraga, R. J. C., Carrillo, V. O. R., & Andrade, M. F. B. (2023). El uso de herramientas tecnológicas en las capacitaciones en TIC's y su impacto en el aprendizaje y la adquisición de habilidades. *Código Científico Revista de Investigación*, 4(E1), Article E1. <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v4/nE1/95>

Pin-Zambrano, J. B. (2024). Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Educación Rural de Ecuador. *CIENCIAMATRIA*, 10(18), Article 18. <https://doi.org/10.35381/cm.v10i18.1264>

Rodríguez Gallardo, J. A., López de la Madrid, M. C., Espinoza de los Monteros Cárdenas, A., Rodríguez Gallardo, J. A., López de la Madrid, M. C., & Espinoza de los Monteros Cárdenas, A. (2021). Estudio sobre la implementación del software Help desk en una institución de educación superior. *PAAKAT: revista de tecnología y sociedad*, 8(14). <https://doi.org/10.32870/pk.a8n14.298>

Velázquez Silva, Y. (2022). *Sistema gestión de reportes de incidencias dinámico para los servicios de soportes en la Universidad de las Ciencias Informáticas* [bachelorThesis, Universidad de las ciencias informáticas. Facultad de Ciencias y Tecnologías Computacionales]. <https://repositorio.uci.cu/jspui/handle/123456789/10514>

ANEXOS

Anexo 1

Entrevistas a funcionarios

UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

NOMBRES DE ENTREVISTADO:

CARGO:

- ¿Podría describir su experiencia general al solicitar servicios o realizar pedidos en el GAD parroquial de Pimocha? Incluya detalles sobre el tiempo de respuesta que ha observado y si ha experimentado algún retraso significativo.
- ¿Qué herramientas tecnológicas utiliza el GAD parroquial para gestionar y dar seguimiento a sus pedidos? ¿Considera que la infraestructura tecnológica del GAD es suficiente para manejar sus solicitudes de manera eficiente? ¿Por qué sí o por qué no?
- ¿Cree que el personal del GAD parroquial está bien capacitado en el uso de las tecnologías disponibles para la gestión de pedidos? ¿Cómo podría mejorar el GAD parroquial en términos de eficiencia administrativa para atender mejor sus solicitudes?
- ¿Qué tan satisfecho está con el sistema actual de gestión de pedidos del GAD parroquial? ¿Qué cambios o mejoras le gustaría ver en el sistema de atención a usuarios y en el uso de la tecnología para mejorar el tiempo de respuesta y el seguimiento de pedidos?

Anexo 2

Encuestas a Ciudadanos

UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

Favor responder las siguientes preguntas:

¿Qué tan satisfecho está con el tiempo de respuesta del GAD parroquial de Pimocha para resolver sus solicitudes?

- Muy satisfecho,
- Satisfecho,
- Neutral,
- Insatisfecho,
- Muy insatisfecho

¿Cuán accesibles le parecen las herramientas tecnológicas que utiliza el GAD parroquial para gestionar y dar seguimiento a sus pedidos?

- Muy accesibles,
- Accesibles,
- Neutral,
- Poco accesibles,
- No tienen

¿Cómo calificaría la calidad de la atención recibida por parte del personal del GAD parroquial cuando realiza una solicitud?

- Excelente,
- Buena,
- Regular,
- Mala,
- Muy mala

¿Qué cambios o mejoras sugeriría para el sistema de atención a usuarios del GAD parroquial de Pimocha, especialmente en relación con el uso de la tecnología y el tiempo de respuesta?

Seleccione todas las que apliquen:

- Mejorar la capacitación del personal en el uso de tecnologías.
- Ampliar y mejorar la infraestructura tecnológica (mejor conexión a internet, más equipos).
- Aumentar la transparencia en el proceso de atención a solicitudes.
- Implementar un sistema de seguimiento en línea para solicitudes y pedidos.
- Reducir los tiempos de respuesta mediante la automatización de procesos.
- Proporcionar más canales de comunicación (chat en línea, aplicaciones móviles).

Anexo 3

Respuesta de la Encuesta:

Análisis de Datos

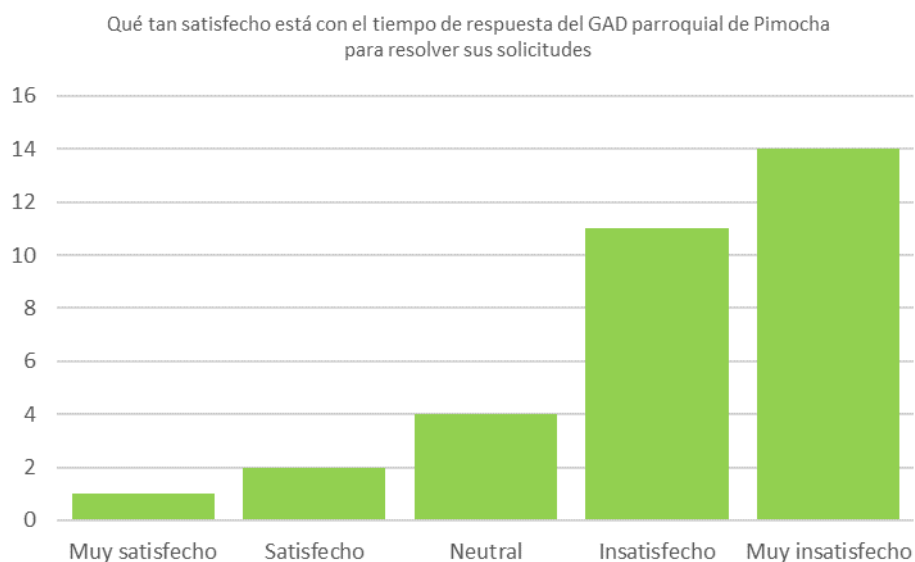
Se ha realizado una encuesta a 32 personas para realizar una evaluación de la satisfacción con los servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal de Pimocha; sus resultados reflejan una percepción poco favorable en relación con los servicios que se ofrecen; la mayor parte de los encuestados se muestran poco satisfechos con el tiempo de respuesta, accesibilidad a las herramientas tecnológicas y calidad de la atención recibida, las áreas de mejora que se han identificado refieren a un enfoque en la capacitación continua del personal que atiende en ese organismo parroquial, así mismo, todo lo relacionado con la mejora de la infraestructura tecnológica y la

implementación de sistemas que permitan el seguimiento en línea, lo cual les impide aumentar aún la satisfacción y eficiencia operativa.

A continuación, se presentan los resultados para cada pregunta.

1: ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo de respuesta del GAD parroquial de Pimocha para resolver sus solicitudes?

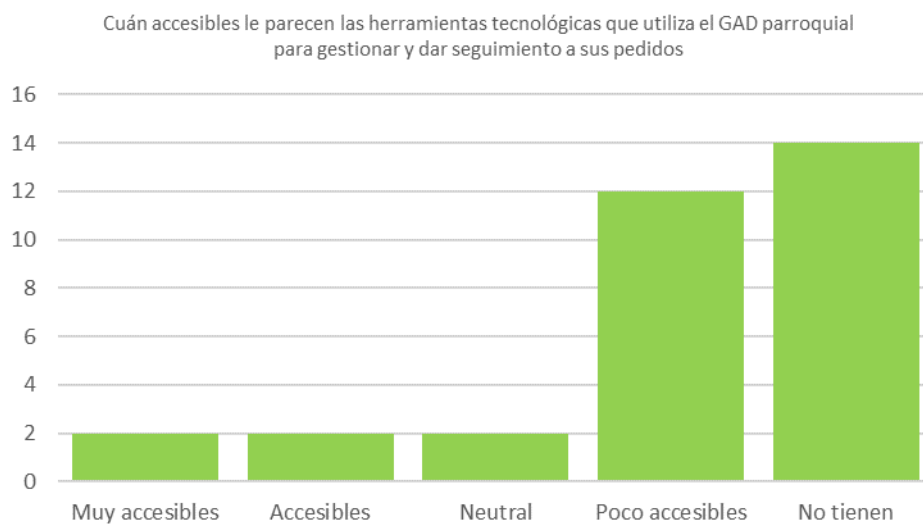
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	1	3%
Satisfecho	2	6%
Neutral	4	13%
Insatisfecho	11	34%
Muy insatisfecho	14	44%



Conclusión: La mayoría de los encuestados (78%) se encuentra insatisfecho o muy insatisfecho con el tiempo de respuesta del GAD Parroquial de Pimocha; esto indica que esta institución pública no ha logrado mantener un nivel de eficiencia en relación a la resolución de solicitudes que satisface a la mayoría de los ciudadanos; por lo que aún existen áreas que deben mejorarse.

2: ¿Cuán accesibles le parecen las herramientas tecnológicas que utiliza el GAD parroquial para gestionar y dar seguimiento a sus pedidos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy accesibles	2	6%
Accesibles	2	6%
Neutral	2	6%
Poco accesibles	12	38%
No tienen	14	44%

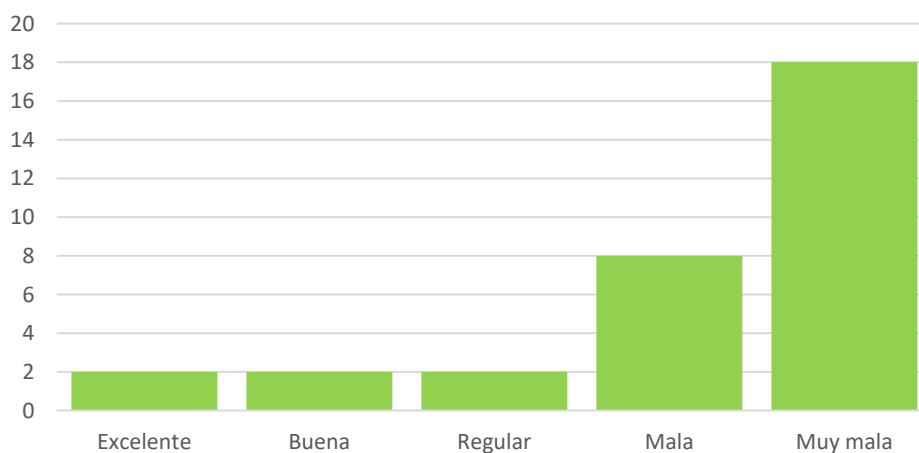


Conclusión: El 81% de los encuestados considera que las herramientas tecnológicas del GAD Parroquial de Pimocha no son accesibles o muy accesibles; este resultado sugiere que las tecnologías implementadas tal vez no sean las adecuadas o no están bien diseñadas y no son relativamente accesibles de usar para la mayoría de los ciudadanos, lo cual es un indicio del poco esfuerzo que se hace para tener una tecnología sea accesible.

3: ¿Cómo calificaría la calidad de la atención recibida por parte del personal del GAD parroquial cuando realiza una solicitud?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	6%
Buena	2	6%
Regular	2	6%
Mala	8	25%
Muy mala	18	31%

Cómo calificaría la calidad de la atención recibida por parte del personal del GAD parroquial cuando realiza una solicitud?

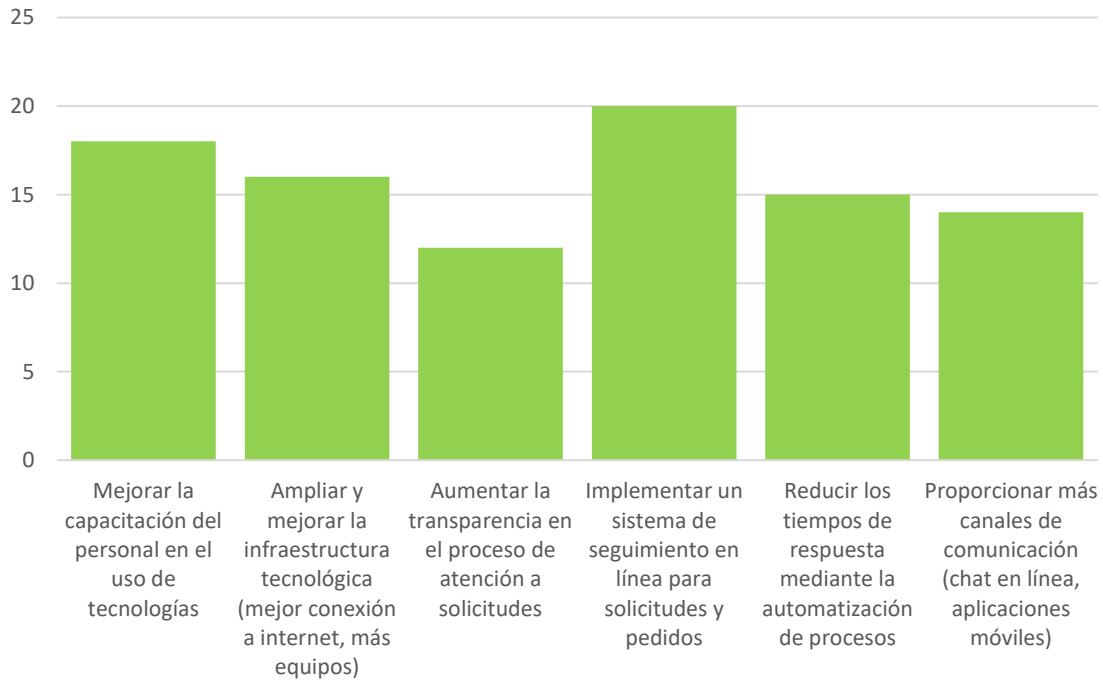


Conclusión: El 56% de los encuestados califica como calidad de la atención recibida como entre mala y muy mala, lo que refleja un bajo nivel de satisfacción con el personal de Gobierno Parroquial; este resultado no positivo es un indicio de que el personal está poco capacitado y sus esfuerzos no conllevan a un buen servicio con los ciudadanos.

4: ¿Qué cambios o mejoras sugeriría para el sistema de atención a usuarios del GAD parroquial de Pimocha, especialmente en relación con el uso de la tecnología y el tiempo de respuesta?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mejorar la capacitación del personal en el uso de tecnologías	18	19%
Ampliar y mejorar la infraestructura tecnológica (mejor conexión a internet, más equipos)	16	17%
Aumentar la transparencia en el proceso de atención a solicitudes	12	13%
Implementar un sistema de seguimiento en línea para solicitudes y pedidos	20	21%
Reducir los tiempos de respuesta mediante la automatización de procesos	15	16%
Proporcionar más canales de comunicación (chat en línea, aplicaciones móviles)	14	15%

Qué cambios o mejoras sugeriría para el sistema de atención a usuarios del GAD parroquial de Pimocha, especialmente en relación con el uso de la tecnología y el tiempo de respuesta



Conclusión: Las sugerencias más destacadas incluyen implementar un sistema de seguimiento en línea para solicitudes y pedidos (62.5%), mejorar la capacitación del personal en el uso de tecnologías (56.25%) y ampliar y mejorar la infraestructura tecnológica (50%). Estos resultados indican que, aunque la satisfacción general es alta, los ciudadanos ven oportunidades claras para mejorar aún más la eficiencia y accesibilidad de los servicios a través de la tecnología. Implementar estas sugerencias podría ayudar al GAD a mantener y mejorar su nivel de satisfacción actual.

Anexo 4

Respuestas a Entrevista:

Adrian Morejon (Asistente Administrativo 1)

1. **¿Podría describir su experiencia general al solicitar servicios o realizar pedidos en el GAD parroquial de Pimocha? Incluya detalles sobre el tiempo**

de respuesta que ha observado y si ha experimentado algún retraso significativo.

Por lo general, lo que respecta a mi experiencia cuando me solicitar servicios en el GAD parroquial ha sido bastante normal; los tiempo de respuesta varía dependiendo del tipo de solicitud, pero algunas pueden tardar desde una semana hasta un mes, habiendo casos en los que he experimentado retrasos largos, especialmente cuando se trata de proyectos de infraestructura, lo cual puede ser frustrante, por lo que se espera respuesta de otras instituciones cooperantes también.

- 2. ¿Qué herramientas tecnológicas utiliza el GAD parroquial para gestionar y dar seguimiento a sus pedidos? ¿Considera que la infraestructura tecnológica del GAD es suficiente para manejar sus solicitudes de manera eficiente? ¿Por qué sí o por qué no?**

El GAD parroquial solo utiliza por el momento Word para registrar y dar seguimiento a lo que las personas piden, no contamos actualmente con un sistema específico para la gestión de solicitudes, considero que la infraestructura tecnológica no es la suficiente, la falta de herramientas adecuadas hace que los proceso sea lentos y pueden haber errores, ya que todo se hace de manera manual.

- 3. ¿Cree que el personal del GAD parroquial está bien capacitado en el uso de las tecnologías disponibles para la gestión de pedidos? ¿Cómo podría mejorar el GAD parroquial en términos de eficiencia administrativa para atender mejor sus solicitudes?**

El personal por lo general no está bien capacitados en el uso de tecnologías más avanzadas, porque no las tenemos, nosotros solo sabemos usar lo básico de Word, sabemos que para mejorar la eficiencia administrativa, sería esencial capacitar al personal en nuevas tecnologías y actualizar nuestra infraestructura con un sistema de gestión más avanzado y automático.

4. **¿Qué tan satisfecho está con el sistema actual de gestión de pedidos del GAD parroquial? ¿Qué cambios o mejoras le gustaría ver en el sistema de atención a usuarios y en el uso de la tecnología para mejorar el tiempo de respuesta y el seguimiento de pedidos?**

No estoy satisfecho con el sistema actual, pero sí me gustaría ver la implementación de un sistema digital de seguimiento de pedidos que permita a los usuarios ver el estado de sus solicitudes en tiempo real, además sería beneficioso reducir los tiempos de respuesta automatizando algunos de los procesos administrativos y mejorando la conectividad a internet.

Stefania Santana (Asistente Administrativo 2)

1. **¿Podría describir su experiencia general al solicitar servicios o realizar pedidos en el GAD parroquial de Pimocha? Incluya detalles sobre el tiempo de respuesta que ha observado y si ha experimentado algún retraso significativo.**

Mi experiencia por lo general ha sido aceptable, aunque no sin problemas. Normalmente, los tiempos de respuesta son largos, con algunas solicitudes simples tardando semanas; varias veces, he experimentado retrasos significativos, especialmente en periodos de alta demanda o cuando se necesita coordinación con otros niveles de gobierno como prefectura y municipios.

2. **¿Qué herramientas tecnológicas utiliza el GAD parroquial para gestionar y dar seguimiento a sus pedidos? ¿Considera que la infraestructura tecnológica del GAD es suficiente para manejar sus solicitudes de manera eficiente? ¿Por qué sí o por qué no?**

El GAD parroquial solo utilizamos MS Word para dar seguimiento a los pedidos de la gente, esta herramienta no es suficiente estoy consiente de eso, ya que no permite una gestión eficiente de la información, si necesitamos mas tecnología que incluya software especializado para la gestión de solicitudes y una mejor conexión a internet con mas megas.

3. **¿Cree que el personal del GAD parroquial está bien capacitado en el uso de las tecnologías disponibles para la gestión de pedidos? ¿Cómo podría mejorar el GAD parroquial en términos de eficiencia administrativa para atender mejor sus solicitudes?**

Las personas empleados del GAD tiene una capacitación básica en tecnologías, pero no es suficiente para las necesidades actuales, si seriamos mejores con una capacitación adecuada en nuevas herramientas

tecnológicas y la implementación de un sistema que nos permita manejar las solicitudes de manera más rápida.

4. **¿Qué tan satisfecho está con el sistema actual de gestión de pedidos del GAD parroquial? ¿Qué cambios o mejoras le gustaría ver en el sistema de atención a usuarios y en el uso de la tecnología para mejorar el tiempo de respuesta y el seguimiento de pedidos?**

La verdad, no estoy tan satisfecho con el sistema actual, quisiera ver mejoras como la implementación de un sistema en línea para la gestión de pedidos, mejores herramientas para el seguimiento de solicitudes y una infraestructura tecnológica que soporte estas mejoras.