REPUBLICA DEL PERU

RESOLUCIÓN SECRETARIAL N.º 021 -2016-OSINFOR/01.2

Lima, 12 DIC. 2016

VISTOS:

Los Oficios Múltiples N.° 00051-2016-PCM/SGP y N.° 00060-2016-PCM/SGP, de fechas 05 de octubre y 02 de noviembre de 2016,respectivamente, de la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, el Memorándum N.° 1006-2016-OSINFOR/05.2, de fecha 06 de diciembre de 2016, de la Jefa (e) de la Oficina de Administración, el Informe N.° 031-2016-OSINFOR/04.1, de fecha de 07 diciembre de 2016, del Jefe (e) de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y el Informe Legal N.° 205-2016-OSINFOR/04.2, de fecha 09 de diciembre de 2016, del Jefe (e) de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Legislativo N.° 1085, se creó el Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre - OSINFOR, como Organismo Público Ejecutor, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, encargado a nivel nacional de la supervisión y fiscalización del aprovechamiento sostenible y la conservación de los recursos forestales y de fauna silvestre, así como de los servicios ambientales provenientes del bosque;

Que, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por Decreto Supremo N.° 004-2013-PCM, tiene como principios fundamentales la orientación al ciudadano, siendo que el estado asigna sus recursos, diseña sus procesos y define sus productos y resultados en función de las necesidades de los ciudadanos;

Que, la Resolución Ministerial N.° 186-2015-PCM, aprobó el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la administración pública, dividida en tres partes: base conceptual que son los fundamentos de la atención a la ciudadanía dentro del proceso de modernización de la gestión pública; los nueve estándares para una atención de calidad a la ciudadanía y la orientación para la formulación de proyectos institucionales para mejorar la atención a la ciudadanía;

Que, el Manual antes mencionado busca brindar a los servidores de las entidades de la administración pública, criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio para mejorar la labor desempeñada en la atención a la ciudadanía y en la provisión de bienes y servicios públicos;

Que, debe entenderse como mejora de la atención a la ciudadanía, prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impacten en el servicio final que se presta al ciudadano;

Que, mediante los oficios múltiples de vistos, la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, corre traslado al OSINFOR sobre la reunión para la mejora de la calidad de atención a la ciudadanía, solicitando se designe al equipo de mejora de la calidad de atención ciudadana del OSINFOR; de igual forma, señalan los plazos para la elaboración, validación y aprobación del plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía del OSINFOR 2017 por parte de la Secretaría General de la entidad;

Que, acorde a lo descrito en los considerandos anteriores, mediante memorándum de vistos, la Jefa (e) de la Oficina de Administración, hace suyo el Informe N.° 012-2016-OSINFOR/05.2.5, emitido por la Jefa (e) de la Sub Oficina de Administración Documentaria y Archivo, en el cual informa que la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros ha validado el plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía en el OSINFOR 2017, propuesto por el equipo designado de mejora de la calidad de atención ciudadana;

Que, acorde al precitado Informe el plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía en el OSINFOR 2017 tiene como objetivos, brindar facilidades de información de los servicios y procedimientos del OSINFOR en el canal virtual; brindar facilidades en el acceso a los expedientes solicitados por los administrados; y, mejorar el trato de atención en el canal presencial y telefónico;

Que, asimismo, el Jefe (e) de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, mediante informe de vistos, concluye que el proyecto del plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía en el OSINFOR 2017, cumple con las pautas metodológicas y formatos establecidos por la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, el cual ha sido validado mediante comunicación electrónica de fecha 05 de diciembre de 2016, del Equipo de Calidad de Atención a la Ciudadanía de la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros ;

Que, la Oficina de Asesoría Jurídica mediante Informe Legal de vistos, ha emitido opinión favorable en cuanto al proyecto del plan materia de análisis, recomendando su aprobación;

Con la visación de los Jefes (e) de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y de la Oficina de Asesoría Jurídica y de la Jefa (e) de la Oficina de Administración, y;

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N.° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la Resolución Ministerial N.° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la administración pública, el Decreto Legislativo N.° 1085, Ley que crea el Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre – OSINFOR y su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N.° 065-2009-PCM;

REPUBLICA DEL PERU

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- APROBAR el Plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía en el Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre – OSINFOR 2017, el mismo que en anexo forma parte integrante de la presente resolución, exceptuándose del Anexo 2: Estructura de Plan, de la Directiva N° 003-2016-OSINFOR/04.1 "Documentos de Gestión del Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre -OSINFOR", aprobada por Resolución Presidencial N° 105-2016-OSINFOR.

ARTÍCULO 2°.- DISPONER que el Plan aprobado en el artículo precedente entrará en vigencia a partir del 02 de enero de 2017.

ARTÍCULO 3°.- NOTIFICAR la presente resolución secretarial y su anexo a todos los órganos y unidades orgánicas del Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre – OSINFOR, para su conocimiento.

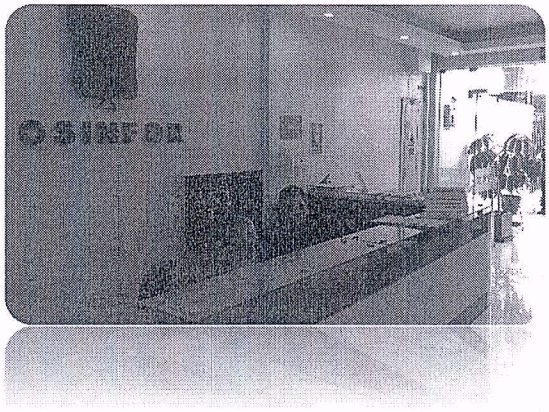
ARTÍCULO 4°.- DISPONER que la Oficina de Tecnología de la Información publique la presente resolución secretarial en el Portal Institucional del Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre – OSINFOR (www.osinfor.gob.pe).

Regístrese y comuníquese,

LENIN HORACIO GALLARDO CAMACHO
Secretario General (e)
Organismo de Supervisión de los Recursos
Forestales y de Fauna Silvestre - OSINFOR

PERÚ | Presidencia del Consejo de Ministros | Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre OSINFOR

Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú
"Año de la consolidación del Mar de Grau"



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION A LA CIUDADANIA EN EL OSINFOR

2017

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Francklin Omar Cuba Jiménez Mónica Diana Chávez Cotaquispe Denis Arturo Zarate Victoria	Jefe (e) Oficina de Planeamiento y Presupuesto Jefe (e) Sub Oficina de Administración Documentario y Archivo Gestor de Proyectos OTI		09/12/16
Revisado por:	Royena Arce Grandez	Jefe (e) Oficina de Administración		12/12/16
Aprobado por:	Lenin Horacio Gallardo Camacho	Secretario General (e)		12/12/16

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS V°B° OSINFOR SOAD

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS V°B° OSINFOR OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS V°B° OSINFOR OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

INDICE

1. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA 3
2. SITUACION ACTUAL 3-5
3. OBJETIVO 6
4. ALCANCE 6
5. ACTIVIDADES A DESARROLLAR 7-11
6. RECURSOS 12-14
7. INDICADORES 14

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
V°B°
OSINFOR
SOADA

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
V°B°
OSINFOR
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
V°B°
OSINFOR
OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION A LA CIUDADANIA 2017

1. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA

- Insuficiente información sobre los servicios y procedimientos del OSINFOR en el canal virtual.
- Dificultad en atender consultas sobre el estado de expediente del administrado.
- No se brinda un trato homogéneo o estándar a los administrados a través de los canales presencial y telefónico.

2. SITUACION ACTUAL

- Insuficiente información sobre los servicios y procedimientos del OSINFOR en el canal virtual.

  En la página web se observa que en nuestro canal virtual falta compilar la información detallada en un módulo donde concentremos la información que será relevante para los ciudadanos, de manera particular para nuestros administrados, por ejemplo: horario de atención para la lectura de expedientes, directorio actualizado, modelos tipo para la presentación de escritos, formularios electrónicos de la solicitud de acceso a la información pública y el libro de reclamaciones, acceso para la consulta en línea al Sistema de Información de Trámite Documentario, respuesta en línea de preguntas frecuentes etc.

  Es necesario que los ciudadanos en un solo acceso al "Módulo de Atención al Ciudadano" pueda tener toda la información que le pueda ayudar a tomar mejores decisiones respecto de los servicios que brinda el OSINFOR.

- Dificultad en atender consultas sobre el estado de expediente del administrado

  Una de las funciones del OSINFOR es supervisar y fiscalizar el cumplimiento de los títulos habilitantes de los planes de manejo respectivos otorgados por el Estado y de ello se desprende el ejercer su potestad sancionadora dentro del ámbito de su competencia, por infracciones a la legislación forestal y de fauna silvestre que cometen los títulos habilitantes; por lo tanto, en relación a ello la entidad gestiona la emisión de los Expedientes Administrativos que se clasifican en Concesiones, Permisos y Autorizaciones, con el objetivo de que los administrados cumplan con redimir su falta o dependiendo de la gravedad declarárseles la caducidad de los derechos de aprovechamiento contenidos en los títulos habilitantes.

  En la Ley N° 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General", en su artículo 55° numeral 3 se establece como un derecho de los administrados "Acceder, en cualquier momento, de manera directa y sin limitación alguna a la información contenida en los expedientes de los procedimientos administrativos en que sean partes y a obtener copias de los documentos contenidos (...)"

  Considerando dicha premisa, actualmente, no tenemos establecido un horario exclusivo para la atención de la lectura y consulta de los Expedientes Administrativos que puedan

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS V°B° OSINFOR SOADA

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS V°B° OSINFOR OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS V°B° OSINFOR OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

requerir nuestros administrados; si bien es cierto el horario de atención en nuestro canal presencial es corrido para los trámites que realizan los ciudadanos en la Mesa de Partes de la Sede Central, pero si ellos solicitan el acceso a un Expediente Administrativo dependemos de la disponibilidad de los abogados que tienen a cargo asignados los Expedientes; por ejemplo, si los administrados se acercan a nuestra Mesa de Partes de la Sede Central en la hora de refrigerio que es de 12:30 a 14:00 horario en que el personal hace un corte a sus labores, no podrán tener acceso a los Expedientes, lo cual podría generarles incomodidad, porque no hemos comunicado los horarios de atención para la realización de este tipo de servicio.

- Problema: No se brinda un trato homogéneo o estándar a los administrados a través de los canales presencial y telefónico.

  No se tiene establecido un protocolo de atención al ciudadano el cuál debe ser seguido como guía por el personal que atiende en las Mesas de Partes del OSINFOR o cuando responden a las consultas telefónicas y que ingresan a través de nuestras centrales telefónicas durante el horario de atención al público.

  El personal responsable de la atención a los ciudadanos no cuenta con capacitación especializada sobre cómo deben abordar y dar respuesta a la atención de los servicios que requieren los ciudadanos, administrados, proveedores etc., debido a que en el perfil para su contratación no fue considerado como requisito indispensable ese tipo de capacitación.

  El OSINFOR cuenta con una afluencia promedio de 750 ciudadanos que se acercan a nuestras Mesas de Partes para realizar sus trámites correspondientes.

  El 55% de la atención de los servicios se realiza en la Mesa de Partes de la Sede Central y la sumatoria total del 45% restante en las 07 Mesas de Partes de las Oficinas Desconcentradas de Puerto Maldonado, Pucallpa, Iquitos, Chiclayo, Tarapoto, Atalaya y La Merced.
  En la Sede Central, la afluencia mensual promedio es de 380 ciudadanos que realizan diversos tipos de trámites (ingresan escritos, requieren información, gestionan comprobantes de pago, tramitan denuncias forestales y de fauna silvestre, notificaciones judiciales, notificaciones administrativas etc.); dicha cifra se obtiene de los registros de documentos externos que son detallados en el Sistema de Información de Trámite Documentario – SITD.

  Las Mesas de Partes de las Oficinas Desconcentradas de Puerto Maldonado, Pucallpa e Iquitos concentran el 35% a atenciones al ciudadano, por lo tanto el 10% restante solo corresponde a las Oficinas Desconcentradas de Chiclayo, Tarapoto, Atalaya y La Merced.

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS V°B° OSINFOR SOAD

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS V°B° OSINFOR OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

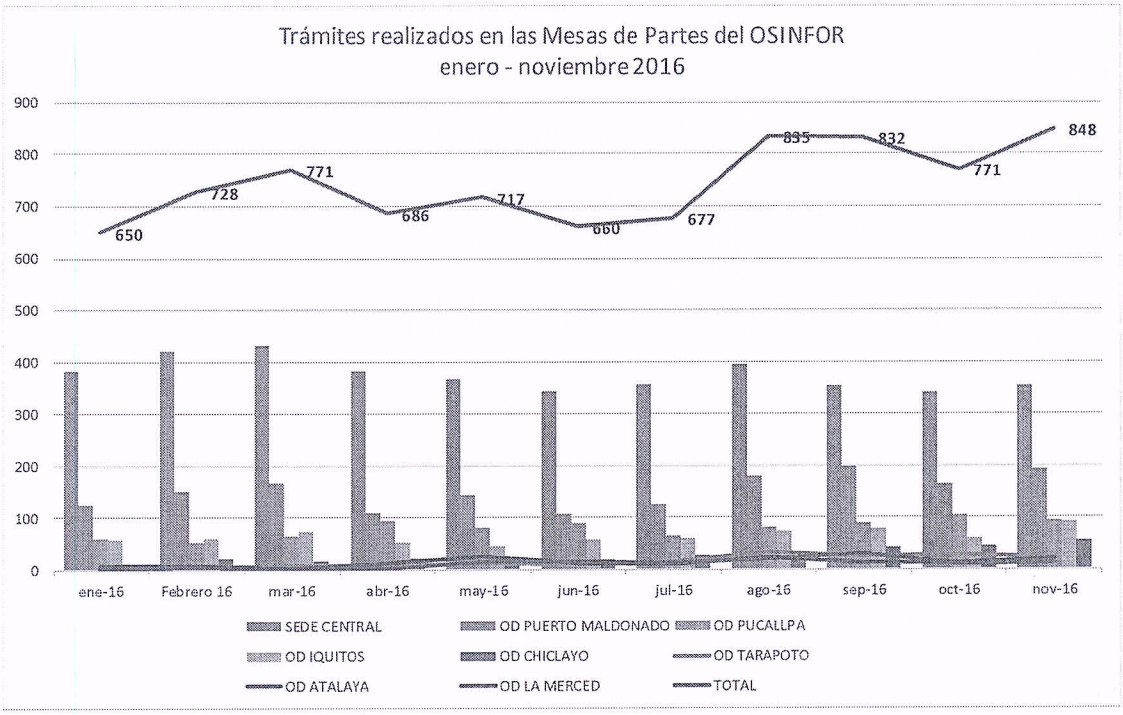
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS V°B° OSINFOR OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

Tabla N° 01: Total de Trámites realizados en las Mesas de Partes del OSINFOR

MESA DE PARTES	ene-16	Febrero 16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16
SEDE CENTRAL	382	422	432	382	366	343	356	396	353	340	355
OD PUERTO MALDONADO	126	153	168	110	145	109	126	181	198	165	192
OD PUCALLPA	61	53	67	96	83	90	66	82	89	106	96
OD IQUITOS	59	60	75	53	46	58	61	75	79	61	91
OD CHICLAYO	8	22	18	22	24	20	28	21	42	46	56
OD TARAPOTO	3	5	7	8	12	11	17	35	27	29	23
OD ATALAYA	8	7	2	13	26	13	10	24	14	13	21
OD LA MERCED	3	6	2	2	15	16	13	21	30	11	14
TOTAL	650	728	771	686	717	660	677	835	832	771	848

Fuente: Sistema de Información de Trámite Documentario. El comportamiento mensual promedio por tipo de trámite es el siguiente: 20% corresponde a Información presentada por el título habilitante (descargo, ampliación de descargo, apelación, reconsideración, nulidad, fraccionamiento, solicitud de variación de medida cautelar, informe de ejecución de medidas correctivas, audiencia oral, Inspección ocular y solicitud de información), el 2.5% a solicitudes de acceso a la información pública, el 1.5% a denuncias forestales y de fauna silvestre y el 76% restante a trámites de comprobantes de pago, requerimiento de información intersectorial, notificaciones judiciales etc.

Gráfico N° 01



Fuente: Sistema de Información de Trámite Documentario

Actualmente no se mide la satisfacción de la atención, es por ello que se está considerando como actividades a desarrollar.

En nuestro canal presencial, falta la difusión de información sobre los requisitos que deben presentar nuestros administrados; así como cualquier otra información adicional que les sirva de utilidad.

3. OBJETIVO

Problema	Objetivo
Insuficiente información sobre los servicios y procedimientos del OSINFOR en el canal virtual.	Brindar facilidades de información de los servicios y procedimientos del OSINFOR en el canal virtual
Dificultad en atender consultas sobre el estado de expediente del administrado	Brindar facilidades en el acceso a los expedientes solicitados por los administrados.
No se brinda un trato homogéneo o estándar a los administrados a través de los canales presencial y telefónico	Mejorar el trato de atención en el canal presencial y telefónico

4. ALCANCE

El presente plan es de carácter general y de aplicación obligatoria al personal de los Órganos y Unidades Orgánicas de la Sede Central del OSINFOR y de las Oficinas Desconcentradas del OSINFOR

DEPARTAMENTOS	MESAS DE PARTES DEL OSINFOR
Lima	Av. Javier Prado Oeste N° 692 – Magdalena del Mar
Lambayeque	Chiclayo – Av. Salaverry N° 1165 – Urb., Los Libertadores
Junín	La Merced - Jirón Tarma N° 212 – 2do., Piso
Ucayali	Atalaya – Jr. Raymondi Cdra. 1, Mz.5 Lt. 11 – Plaza 29 de Mayo
Ucayali	Pucallpa – Mariscal Cáceres N° 457 Callería – Coronel Portillo Ucayali
San Martín	Tarapoto – Jr. Pedro de Urzua 471 - 475
Loreto	Iquitos – Jr. Nauta N° 333 – Maynas Loreto
Madre de Dios	Puerto Maldonado - Jr., Los Robles AAHH Los Castaños Mz "C" Lote 7 y 8 Tambopata

Las mejoras que se implementen en el canal virtual tendrán incidencia directa en todas las Mesas de Partes del OSINFOR debido a que será dispuesta en línea en beneficio de los ciudadanos.

Sobre el particular las mejoras de los problemas número 1 y 3, respecto de la implementación de documentos y protocolos para mejorar la atención a la ciudadanía y mejorar la página web, tendrán un alcance a nivel nacional, debido a que la mejora del problema número 2 es una actividad exclusiva que se desarrollará en la Mesa de Partes de la Sede Central.

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS V°B° OSINFOR SOADA

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS V°B° OSINFOR OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS V°B° OSINFOR OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

5. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Objetivo	N°	Actividades	Fecha de inicio	Fecha de fin	Responsable
Brindar facilidades de información de los servicios y procedimientos del OSINFOR en el canal virtual	1	Compilar información, analizar y coordinar el desarrollo del prototipo de un Módulo de "Atención al Ciudadano"	16/01/2017	27/01/2017	Direcciones de Línea, Sub Oficina de Administración Documentaria y Archivo.
	2	Desarrollar e implementar en la página web Módulo de Atención al Ciudadano donde se incorpore información de horarios de atención, tipos de servicios que brindamos y toda aquella información relevante para el ciudadano referido a: Trámites del Procedimiento Administrativo Único, Quejas, Denuncias y Acceso a la Información Pública.	30/01/2017	24/02/2017	Oficina de Tecnología de la Información, Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Oficina de Administración.
	3	En la página web institucional realizar la difusión acerca de las bondades del Módulo de "Atención al Ciudadano"	27/02/2017	28/02/2017	Oficina de Tecnología de la Información.
	4	Analizar y coordinar el diseño de un chat institucional	01/03/2017	10/03/2017	Direcciones de Línea, Sub Oficina de Administración Documentaria y Archivo.

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS V°B° OSINFOR SOADA

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS V°B° OSINFOR OFICINA DE ADMINISTRACION

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS V°B° OSINFOR OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

Objetivo	N°	Actividades	Fecha de inicio	Fecha de fin	Responsable
	5	Desarrollar e implementar en la página web un chat permanente en horario de trabajo como nuevo canal virtual para la atención a las consultas frecuentes e información técnica a través de un mecanismo de respuestas ágiles a los ciudadanos, operado desde la Mesa de Partes de la Sede Central	13/03/2017	14/04/2017	Oficina de Tecnología de la Información y la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
	6	Realizar la difusión del uso del chat institucional	17/04/2017	21/04/2017	Oficina de Tecnología de la Información
	7	Diseñar en formato interactivo los servicios que brinda el OSINFOR y subirlo a las redes sociales: facebook y twiter, a fin de que los ciudadanos conozcan nuestras actividades	01/03/2017	31/03/2017	Área de Comunicaciones de la Secretaría General, Oficina de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina de Tecnología de la Información.
	8	Difundir los formatos interactivos subidos a las redes sociales a nuestros contactos.	03/04/2017	07/04/2017	Área de Comunicaciones de la Secretaría General
	9	Realizar el requerimiento de equipos y suministros ante la Oficina de Administración	20/02/2017	28/02/2017	Sub Oficina de Administración Documentaria y Archivo
	10	Acondicionar la Mesa de Partes de la Sede Central con equipo audiovisual, panel informativo, material gráfico y mobiliario	01/03/2017	31/03/2017	Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Oficina de Administración y la Sub Oficina de Logística.

Objetivo	N°	Actividades	Fecha de inicio	Fecha de fin	Responsable
Brindar facilidades en el acceso a los expedientes solicitados por los administrados	11	Coordinar con las Direcciones de Línea la necesidad de implementar un horario de atención exclusivo para la lectura de los Expedientes Administrativos con el acompañamiento personalizado de un profesional especialista	02/01/2017	20/01/2017	Dirección de Supervisión de Concesiones Forestales y de Fauna Silvestre, Dirección de Supervisión de Permisos y Autorizaciones Forestales y de Fauna Silvestre y la Sub Oficina de Administración Documentaria y Archivo.
	12	Implementar horario de atención para la lectura de los Expedientes Administrativos que son solicitados por nuestros administrados en el ambiente contiguo a la Mesa de Partes de la Sede Central del OSINFOR acondicionado para tal fin	23/01/2017	27/01/2017	Dirección de Supervisión de Concesiones Forestales y de Fauna Silvestre, Dirección de Supervisión de Permisos y Autorizaciones Forestales y de Fauna Silvestre.
	13	Difundir los horarios de atención en nuestro canal presencial y canal virtual	30/01/2017	31/01/2017	Oficina de Tecnología de la Información y la Sub Oficina de Administración Documentaria y Archivo
	14	Programar en el Plan de Desarrollo de Personas una capacitación especializada, para personal responsable de la Mesa de Partes de la Sede Central y de las Oficinas Desconcentradas del OSINFOR que prestan atención a los ciudadanos.	16/01/2017	20/01/2017	Comité del Plan de Desarrollo de Personas del OSINFOR

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS V°B° OSINFOR SOADA

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS V°B° OSINFOR OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS V°B° OSINFOR OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

Objetivo	N°	Actividades	Fecha de inicio	Fecha de fin	Responsable
	15	Ejecutar el desarrollo del curso "Calidad de Atención al Usuario en el OSINFOR"	23/01/2017	26/01/2017	Sub Oficina de Recursos Humanos
Mejorar el trato de atención en el canal presencial y telefónico	16	Realizar la evaluación al personal que recibió la capacitación especializada del curso "Calidad de Atención al Usuario en el OSINFOR"	27/01/2017	27/01/2017	Sub Oficina de Administración Documentaria y Archivo
	17	Realizar la retroalimentación periódica sobre mejoras en la atención al ciudadano al personal encargado de las Mesas de Partes del OSINFOR	01/06/2017	16/06/2017	Sub Oficina de Administración Documentaria y Archivo
	18	Compilar información, coordinar con el Ministerio de Cultura sobre apoyo que nos pueda brindar en la traducción de nuestro protocolo de atención en lenguas nativas	01/02/2017	17/02/2017	Sub Oficina de Administración Documentaria y Archivo
	19	Elaborar y diseñar un protocolo de atención al ciudadano incluyendo aspectos de género e interculturalidad.	20/03/2017	24/03/2017	Área de Comunicaciones de la Secretaría General, Direcciones de Línea, Oficina de Planeamiento y Presupuesto y Sub Oficina de Administración Documentaria y Archivo.
	20	Aprobar el protocolo de atención al ciudadano	27/03/2017	31/03/2017	Oficina de Administración

Objetivo	N°	Actividades	Fecha de inicio	Fecha de fin	Responsable
	21	Capacitar al personal de las Mesas de Partes del OSINFOR y al personal que brinda el servicio de vigilancia acerca del contenido del protocolo de atención al ciudadano	03/04/2017	07/04/2017	Sub Oficina de Administración Documentaria y Archivo
	22	Diseño de una encuesta de satisfacción de atención al ciudadano en la Mesa de Partes de la Sede Central, donde se aplique los estándares de la atención ciudadana de acuerdo a lo indicado en la RM N° 186-2015-PCM	02/05/2017	19/05/2017	Área de Comunicaciones de la Secretaría General y la Oficina de Administración
	23	Implementación de la encuesta donde se medirá entre otros puntos la mejora del trato, mejoras del canal virtual y horarios de atención de revisión de expedientes	22/05/2017	31/05/2017	Sub Oficina de Administración Documentaria y Archivo
	24	Análisis de la encuesta, emisión de informe y derivación de resultados a la Oficina de Administración	05/06/2017	16/06/2017	Sub Oficina de Administración Documentaria y Archivo
	25	Aplicar mejoras a los resultados que nos arrojó la encuesta	19/06/2017	28/06/2017	Sub Oficina de Administración Documentaria y Archivo

6. RECURSOS

Presupuesto para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía

Objetivo	N° de Actividades	Productos	Recursos	Material/lugar de reuniones
Brindar facilidades de información de los servicios y procedimientos del OSINFOR en el canal virtual	1, 2 y 3	Módulo de "Atención al Ciudadano" donde se incorpore información relevante para el ciudadano	72 horas / 6 servidores CAS 40 horas / hombre S/. 1,500.00 (Mil Quinientos Soles para la contratación de un locador de servicios)	• Equipo de cómputo· • Software de diseño gráfico· • Desarrollo de contenidos • Sala 1 de reuniones
	4, 5 y 6	Chat permanente en horario de trabajo como nuevo canal virtual para la atención de consultas frecuentes	80 horas / hombre S/. 3,000.00 (Tres Mil Soles para la contratación de un locador de servicios)	• Equipo de cómputo· Desarrollo de aplicativo· • Contratación de personal por locación de servicios
	7 y 8	Difusión de información de los servicios que brinda el OSINFOR en las redes sociales	48 horas / hombre 03 servidores CAS	• Equipo de cómputo· Acceso a redes sociales • Desarrollo de contenidos
Brindar facilidades en el acceso a los expedientes solicitados por los administrados	11, 12 y 13	Implementación de horario de atención para la lectura de los Expedientes Administrativos en la Mesa de Partes de la Sede Central del OSINFOR a cargo de las Direcciones de Línea	100 horas / hombre mensuales 02 servidores CAS	• Ambiente de recepción de la Mesa de Partes de la Sede Central Expediente Administrativo
Mejorar el trato de atención en el canal presencial y telefónico	14, 15, 16 y 17	Desarrollo de una capacitación especializada en Calidad de Atención al Usuario en el OSINFOR, para personal responsable de la Mesa de Partes de la Sede Central y de las Oficinas Desconcentradas del OSINFOR.	18 horas / 9 servidores CAS S/. 10,800.00 (Diez Mil Ochocientos Soles para la contratación de servicio)	• Contratación de entidad de prestigio que brinde capacitación especializada
	18, 19, 20 y 21	Protocolo de atención al ciudadano incluyendo aspectos de género e interculturalidad.	72 horas / 5 servidores CAS	• Equipo de cómputo • Software de diseño gráfico • Sala 1 de reuniones

Objetivo	N° de Actividades	Productos	Recursos	Material/lugar de reuniones
	9 y 10	Acondicionar la Mesa de Partes de la Sede Central con equipo audiovisual, panel informativo, material gráfico y mobiliario	24 horas / hombre S/. 2,000.00 (Dos Mil Soles para la adquisición de equipos y mobiliario) 2 servidores CAS	• Ambiente de Mesa de Partes de la Sede Central
	22, 23, 24 y 25	Diseño de una encuesta de satisfacción de atención al ciudadano en la Mesa de Partes de la Sede Central, donde se aplique los estándares de la atención ciudadana de acuerdo a lo indicado en la RM N° 186-2015-PCM	18 horas / 2 servidores CAS	• Base datos en excell • Mesa de Partes de la Sede Central

Fuente de financiamiento: Recursos Ordinarios asignados por el Estado.

Nota: El presupuesto para la implementación del presente Plan forma parte del Presupuesto 2017.

7. INDICADOR

FICHA DE INDICADOR N° 01	
1) Nombre del indicador	Porcentaje de satisfacción de la ciudadanía
2) Descripción del indicador	Es un indicador de calidad que busca medir el nivel de satisfacción del ciudadano que es atendido en la Mesa de Partes de la Sede Central del OSINFOR
3) Objetivo del indicador	Determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la Mesa de Partes de la Sede Central del OSINFOR
4) Forma de cálculo	Índice de satisfacción = (Número de encuestados satisfechos/ número total de encuestados)*100%
5) Fuentes de información	Archivo en excel de datos tabulados de las encuestas
6) Periodicidad de Medición	Anual Se iniciará en junio 2017
7) Responsable de Medición	Jefe (e.) Sub Oficina de Administración Documentaria y Archivo
8) Meta	Se encuentra en construcción de la línea base.