



CENTRAL TELEFÓNICA 319-2530
TELEFAX: 287-1071
www.munives.gob.pe

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 0128 -2017-ALC/MVES

Villa El Salvador, 17 ABR 2017

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA EL SALVADOR.

VISTO: El Memorando N°398-2017-GM/MVES de la Gerencia Municipal, el Informe N°155-2017-OAJ/MVES de la Oficina de Asesoría Jurídica, el Memorando N°142-2017-OPP/MVES de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y el Informe N°36-2017-UPECT-OPP-MVES de la Unidad de Planeamiento Estratégico y Cooperación Técnica, y;

CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo dispuesto por el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, en concordancia con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica, y administrativa, en los asuntos de su competencia, esta autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, el artículo 4° de la Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado señala que, *“El proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos”;*

Que, mediante Decreto Supremo N°004-2013-PCM se Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, en cuyo artículo 3° se establece que, *“La Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, en su calidad de rector del proceso de Modernización de la Gestión Pública y en coordinación con otras entidades cuando por la materia a desarrollar ello sea necesario, tendrá a su cargo la articulación, seguimiento y evaluación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública”;*

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública”, con el objeto de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos; para cuyo efecto las entidades públicas deberán prever y realizar de forma eficiente las acciones que garanticen su implementación;

Que, por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros aprueba los Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública; con el objeto de establecer los mecanismos, condiciones y plazos para garantizar la implementación progresiva del citado Manual, así como la regulación necesaria para efectuar su seguimiento y evaluación en cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM;

Que, de acuerdo a lo señalado en el numeral 4.2.2 de los Lineamientos para el Proceso de Implementación Progresiva del Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, al que se refiere el párrafo precedente, el proyecto de mejora es presentado a la Alta Dirección de la entidad, para su validación y aprobación correspondiente;

Que, en ese contexto, mediante Informe N°36-2017-UPECT-OPP-MVES la Unidad de Planeamiento Estratégico y Cooperación Técnica, remite el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía (Proyecto Vill@tiende), el cual ha sido validado por el Equipo de Calidad de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP – PCM), por lo que corresponde emitir el acto resolutivo correspondiente;



RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° - 0128 -2017-ALC/MVES

Villa El Salvador, 17 ABR 2017

CENTRAL TELEFÓNICA 319-2530
TELEFAX: 287-1071
www.munives.gob.pe

Que, con Memorando N°142-2017-OPP/MVES la Oficina de Planeamiento y Presupuesto emite opinión favorable respecto de la aprobación del Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía, toda vez que con la aprobación del Plan se obtendrán beneficios en la mejora de la calidad de atención a la ciudadanía, señalando además que, se cuenta con disponibilidad presupuestaria por el importe de € 10,000 Euros como parte del financiamiento para la realización del Plan;

Que, con Informe N°155-2017-OAJ/MVES la Oficina de Asesoría Jurídica emite opinión favorable para la aprobación del Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía, toda vez que el Plan tiene como finalidad la buena atención a la ciudadanía brindando servicios de calidad que impulsen la mejora continua en los procesos de gestión, a fin de responder las necesidades de la ciudadanía, lo cual permitirá concretar el logro de los objetivos de esta Corporación Edil;

Estando a lo solicitado por la Gerencia Municipal mediante Memorando N°398-2017-GM/MVES, y en uso de las facultades conferidas en el numeral 6) del Art. 20°, así como el Art. 43° de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR el “PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR”, cuyo texto forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- ENCARGAR el cumplimiento de la presente Resolución de Alcaldía a la Gerencia Municipal, Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Oficina General de Administración, Unidad de Planeamiento Estratégico y Cooperación Técnica.

Artículo 3°.- ENCARGAR a la Unidad de Desarrollo Tecnológico la publicación de la presente Resolución y sus anexos en el portal institucional de la Municipalidad de Villa El Salvador (www.munives.gob.pe).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

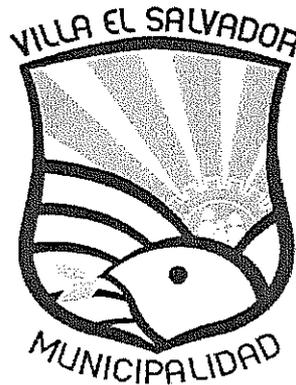
MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR

ABOG. LUIS E. SUMARAN SAAVEDRA
SECRETARIO GENERAL

Municipalidad Distrital De Villa El Salvador
GUIDO IRIGO PERALTA
ALCALDE

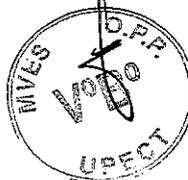
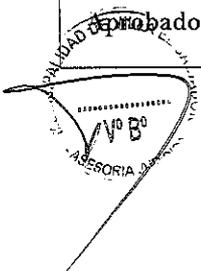


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA EL SALVADOR



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Juan José Remigio Pacheco	Jefe de la Unidad de Planeamiento Estratégico y Cooperación Técnica Miembro del Grupo Técnico de Mejora de Atención al Ciudadano		Marzo del 2017
Revisado por:	José Robles Villafuerte	Gerente de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto		
Aprobado por:	Guido Inigo Peralta	Alcalde de la Municipalidad de Villa El Salvador		



GUIDO INIGO PERALTA ALCALDE



INDICE

I. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA..... 3

II. SITUACIÓN ACTUAL 6

III. OBJETIVOS..... 16

IV. ALCANCE 17

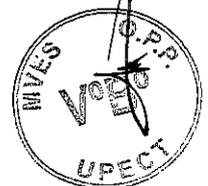
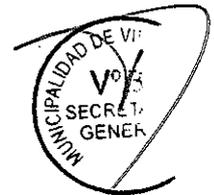
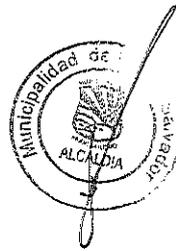
V. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN 18

VI. ACTIVIDADES A DESARROLLAR (Cronograma)..... 20

VII. RECURSOS 25

VIII. INDICADORES 31

I. ANEXOS..... 32





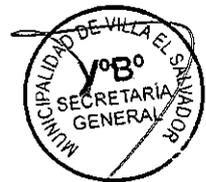
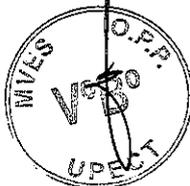
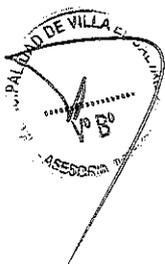
I. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Para la identificación de problemas nuestra propuesta parte en identificarlos desde el lado de la demanda, es decir orientado desde conocer las necesidades de la ciudadanía – usuario; asimismo, en ese sentido, el análisis crítico de los problemas lo realizamos en dos momentos y abordamos a dos actores, el primer actor que son los ciudadanos – usuarios que se acercan a la plataforma de atención y el segundo actor que son todos lo que brindan el servicio de atención en la Plataforma de atención.

En el primero de los casos realizamos en el 2015 tres (03) encuestas de satisfacción al administrado y una (01) en el 2017, conforme la siguiente ficha técnica:

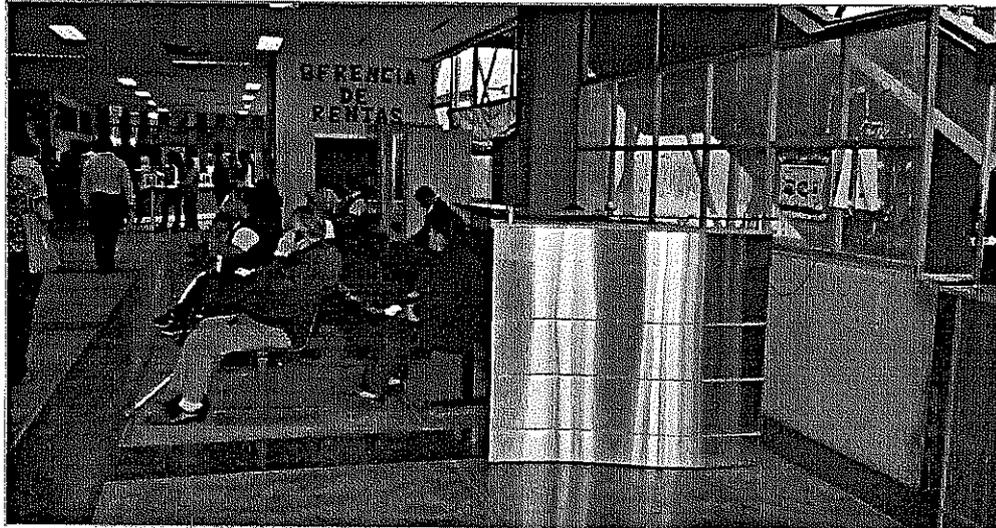
Encuesta	Universo Muestral	Tamaño de la Muestra	Sistema de Muestreo	Técnica de Muestreo	Fecha de Trabajo de Campo
1era Encuesta	Ciudadanos - Usuarios que han recibido la atención en la Plataforma de Atención al Ciudadano en la Sede Principal	50 Ciudadanos - Usuario	Aleatorio tras realizar la gestión ante la PAC	Encuesta personal con cuestionario que consta de 5 preguntas cerradas y un apartado para brindar recomendaciones.	Del 25 al 29 de Mayo 2015
2da Encuesta					Del 17 al 21 de Agosto del 2015
3er Encuesta					Del 23 al 27 de Noviembre del 2015
4ta Encuesta					Del 09 al 13 de enero del 2017

Elaborado: Unidad de Planeamiento Estratégico y Cooperación Técnica

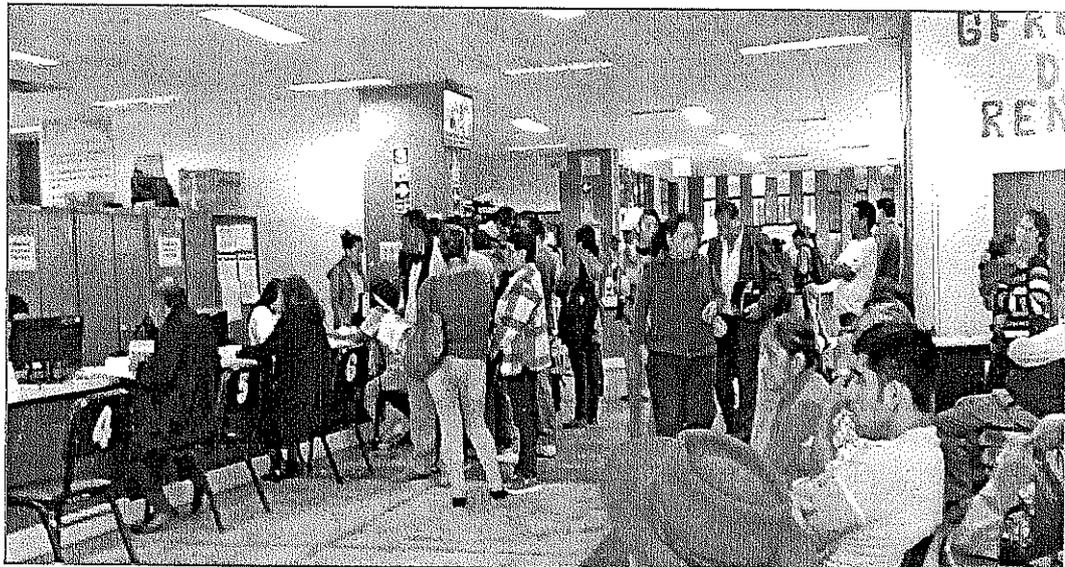


En base a las recomendaciones emitidas en las tres (03) encuestas que nos brindaron los ciudadanos – usuarios y la 4ta encuesta realizada en el 2017 se ha procedido a presentarlos en problemas:

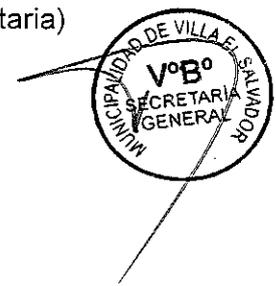
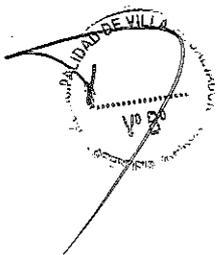
- Ciudadanos - usuarios no reciben adecuada orientación cuando acuden a las instalaciones de la plataforma de atención.

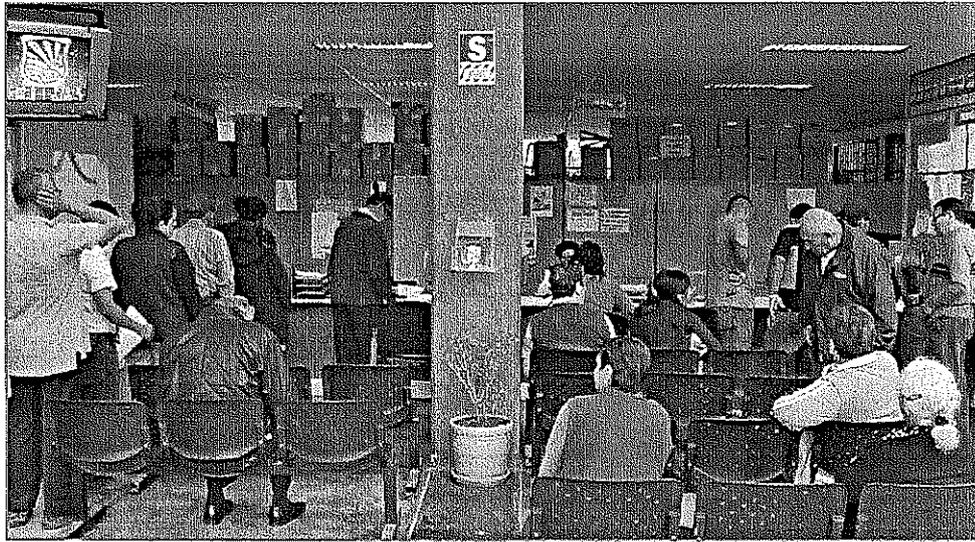


- Ciudadanos insatisfechos por el desorden y aglomeración debido a que los espacios de atención son inadecuados e insuficientes.



(Atención en el 2do piso, zona de administración tributaria)

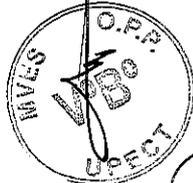




(Atención en el 1er Piso, Zona de Trámite Documentario)



(Atención en el 2do piso, Zona de Caja)



II. SITUACIÓN ACTUAL

En el apartado anterior hemos identificado, a través de Encuestas de Satisfacción dirigido a los ciudadanos – usuarios y también en una reunión de trabajo con los operadores de la plataforma de atención, problemas que afectan en que se brinde una atención de calidad.

En ese sentido,

- Ciudadanos - usuarios no reciben adecuada orientación cuando acuden a las instalaciones de la plataforma de atención.

Solo se da la figura del personal de orientación en la Sede Principal, en cambio en las Agencias Municipales no existe esta figura, asimismo, hemos identificado que existe un alto nivel de rotación de la persona que orienta a los ciudadanos – usuarios y aprende su función a través de un proceso de ensayo y error que en algunos casos es efectivo cuando el ciudadano – usuario es dirigido a la ventanilla correspondiente y otras no, porque cuando no es la ventanilla correspondiente se tiene que trasladar a otra, generando malestar.

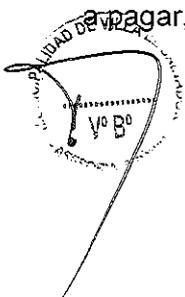
En las agencias municipales esta situación es crítica toda vez que el ciudadano – usuario se encuentra desorientado porque no existe señalización alguna de la plataforma de atención, menos aún una orientadora que le brinde asesoramiento.

Por otra parte, cuando un ciudadano – usuario se acerca a la plataforma de atención hemos identificado que está motivado por lo siguiente: a) Tiene ya un procedimiento iniciado y viene a hacerle seguimiento, b) Iniciará un procedimiento nuevo. En ambos casos hemos recogido quejas toda vez que el operador cuando ya inició un procedimiento le exige documentación complementaria que no está contemplado en el TUPA y cuando va a iniciar el procedimiento no les hace de conocimiento de los requisitos exigidos del TUPA.

Esto genera malestar en el ciudadano – usuario toda vez que tiene que volver a regresar a entregar documentación en otro día que lo citan, haciendo que este pierda tiempo en trasladarse desde su hogar hasta la plataforma.

- Ciudadanos insatisfechos por el desorden y aglomeración debido a que los espacios de atención son inadecuados e insuficientes.

El desorden se origina toda vez que no hay espacio suficiente se identifican tres zonas en la plataforma de atención, una primera zona ubicada en el 1er piso donde trámite documentario y la sub gerencia de catastro brindan atención, una segunda zona ubicada en el 2do piso donde son ventanillas de atención de la gerencia de administración tributaria y la 3era ubicada también en el 2do piso donde el ciudadano – usuario se acerca a pagar, es decir una zona de caja.



Estos espacios se vuelven en espacios críticos cuando recibimos la afluencia masiva en los meses de julio y diciembre en las zonas de la gerencia de administración tributaria y caja, y los meses de agosto a noviembre la afluencia es considerable en la zona de trámite documentario. Se presentan reportes estadísticos del 2016.

Zona	Total atenciones	Periodo de Mayor Afluencia
Trámite Documentario	48111	Agosto - Noviembre
Gerencia de Administración Tributaria	27568 ¹	Julio / Diciembre
Caja (Unidad de Tesorería)	122808	Julio / Diciembre

Elaborado: Unidad de Planeamiento Estratégico y Cooperación

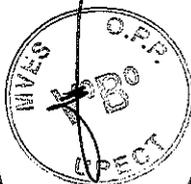
Fuente: Reportes emitidos por la Sub Gerencia de Trámite Documentario, Sistema de Control de Colas y Sistema de Cajas.



Foto tomada en diciembre del 2016, se observa una gran cola esperando ser atendida por ventanillas de la zona de caja.

Identificando estas cantidades de ciudadanos – usuario que vienen a recibir un servicio la oferta de ventanillas es la siguiente:

¹ Son datos recogidos durante los meses de enero a julio y solo diciembre, los meses de agosto a noviembre no se contó con el sistema de colas por fallos técnicos.





PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

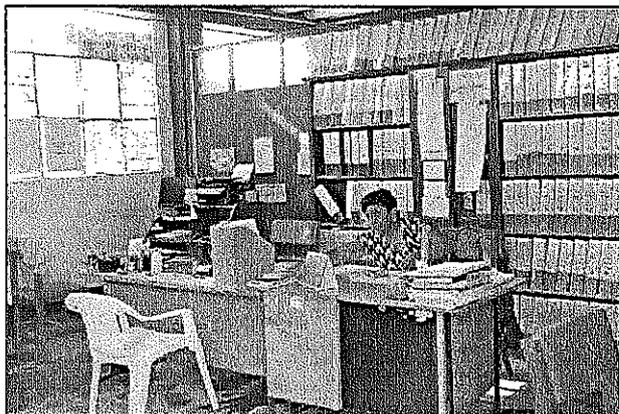
Zona	Total Ventanillas	Periodo de Mayor Afluencia
Trámite Documentario	03	Agosto - Noviembre
Gerencia de Administración Tributaria	07	Julio / Diciembre
Caja (Unidad de Tesorería)	04	Julio / Diciembre

Elaborado: Unidad de Planeamiento Estratégico y Cooperación

Asimismo en las Agencias Municipales solo cuenta con dos ventanillas, una para trámite documentario y otra para administración tributaria, asimismo no cuentan con acceso a la información de los sistemas y por lo general los ciudadanos – usuarios prefieren venir a la Sede Principal.



Zona de Caja de la Agencia Municipal N° 01

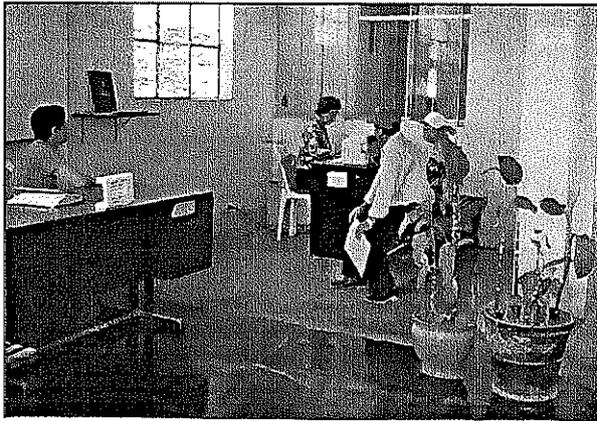


Zona de Atención de la Agencia Municipal N° 01

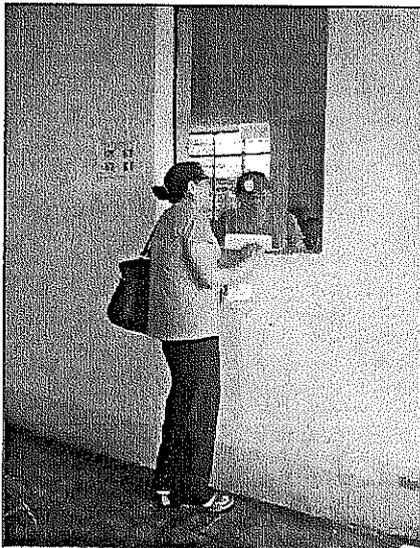




PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

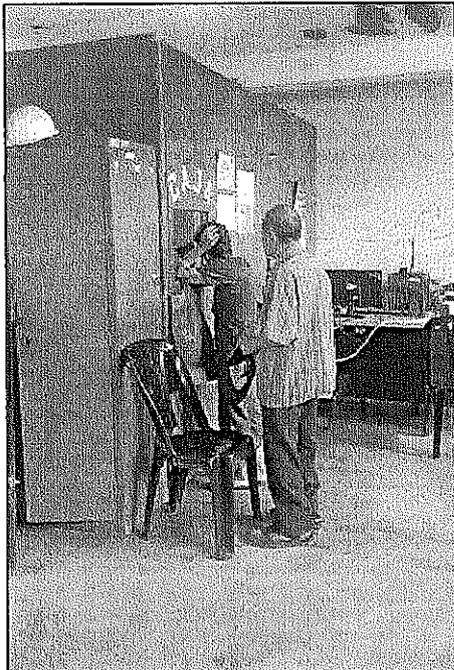


Zona de Atención de la Agencia Municipal N° 03



Zona de Caja de la Agencia Municipal N° 03

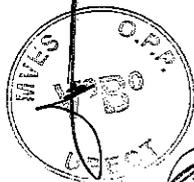




Zona de Caja de la Agencia
Municipal N° 04



Zona de Atención de la Agencia
Municipal N° 04



Asimismo, observamos que no existe una ventanilla preferencial para ciudadanos – usuarios tales como adultos/as mayores, madres gestantes y con niños y niñas, así como personas con discapacidad, asimismo, no existe una ventanilla para atención de reclamos y sugerencias.

No contamos con reportes estadísticos sobre estos tipos de ciudadanos – usuarios en esas condiciones, sin embargo, debido a la congestión masiva en meses de mayor afluencia, se ha observado que vienen madres gestantes y con niños y niñas, así como personas con discapacidad y adultos mayores que tiene que esperar en una (01) sola ventanilla única, haciendo un conteo rápido se pudo observar que en época de amnistía en diciembre del 2016 una (01) sola ventanilla atendía en la zona de caja a aproximadamente 60 ciudadanos – usuarios en esas condiciones.



Foto tomada en diciembre del 2016, se observa la larga cola de ciudadanos – usuarios esperando recibir atención preferencial en la zona de caja.

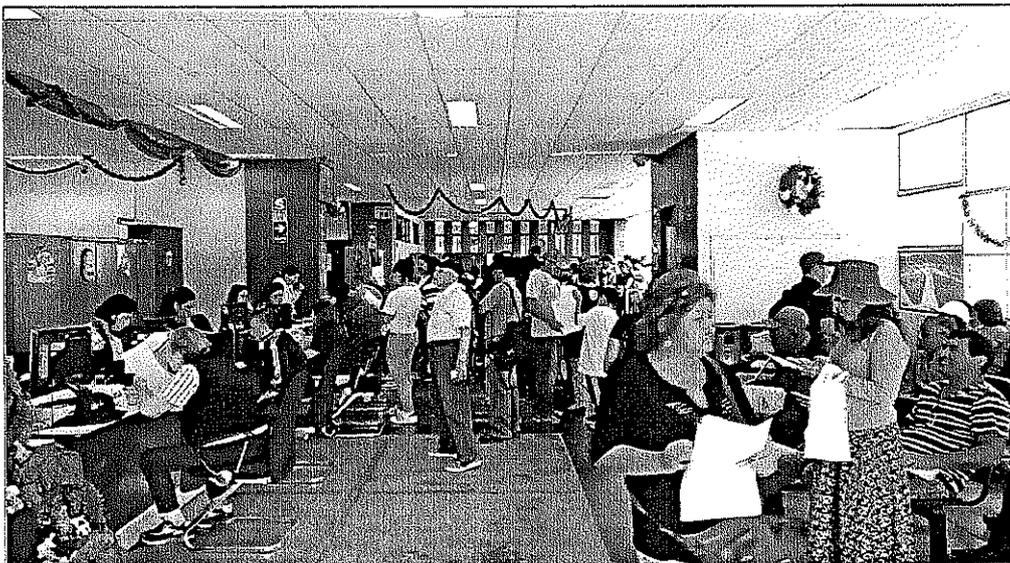
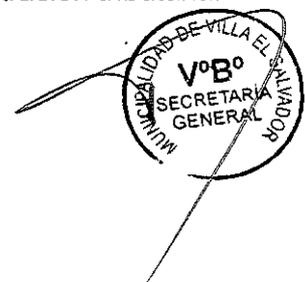


Foto tomada en diciembre del 2016 se observa que tanto la cola de atención preferencial en la zona de caja dificulta la atención en la zona de administración tributaria.



Esto ha devenido en que el ciudadano – usuario hace largas colas debido a demoras en los tiempos de espera y atención.

En este escenario se presenta los tiempos promedios de espera y atención durante el mes de diciembre del 2016, mes donde la sede principal tiene una gran afluencia.

Por lo general la mayor afluencia de esta plataforma se da en meses de julio y diciembre cuando los ciudadanos – usuarios vienen a ser atendidos por campañas de predial y arbitrios. Las largas colas que se forman son considerables en el poco espacio que se cuenta y también a ello sumado la demora en la atención.

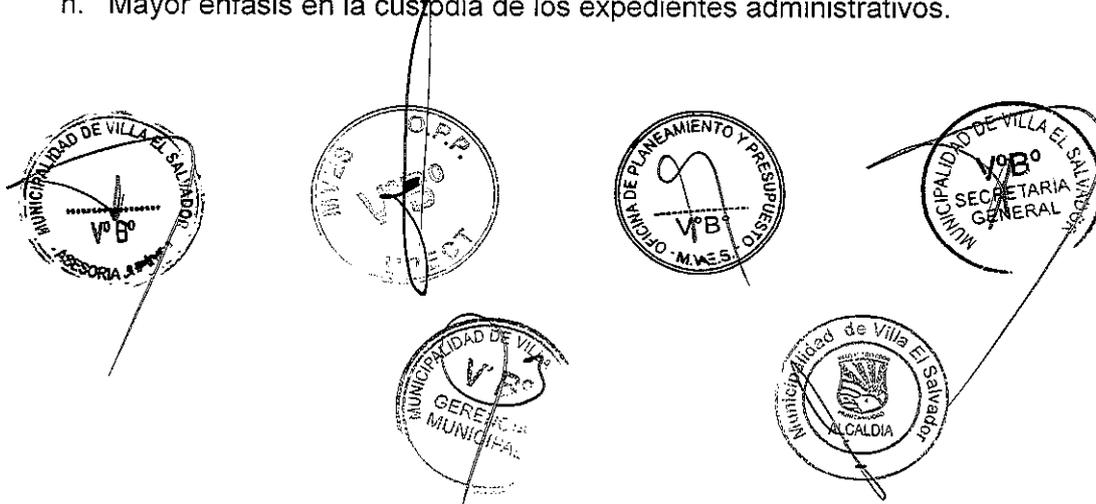


Foto tomada en febrero del 2017 se observa las grandes colas identificadas en las zonas de administración tributaria y de caja.

A continuación se presenta la tabla de recomendaciones de las Encuestas de Satisfacción realizadas donde se identifica las solicitudes de tener más ventanillas, más orden en la atención, entre otros:

Recomendaciones de la I Encuesta de Satisfacción (25 al 29 de mayo del 2015)

- Un personal destinado a brindar orientación a los administrados.
- Implementación de una Ventanilla Preferencial.
- El personal de plataforma cuente con una identificación.
- Que se brinde la atención a través de un ticket.
- Hacer de mayor conocimiento el teléfono para consultas.
- Informes más claros de los requisitos del TUPA.
- El acceso para conversar con los jefes sea más viable.
- Mayor énfasis en la custodia de los expedientes administrativos.



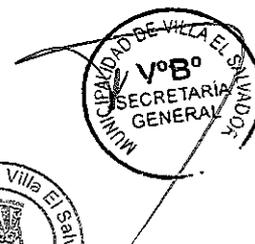
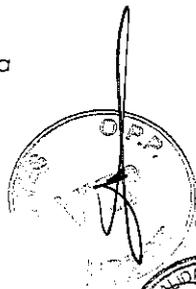
Recomendaciones de la II Encuesta de Satisfacción (17 al 21 de Agosto del 2015)

<i>Recomendaciones emitidas por el/la administrado/da (II Encuesta)</i>	<i>Cantidad de administrados/as</i>	<i>% que representa</i>
Mejor atención del personal (mejor orientación, mayor amabilidad, mejor calificados y capacitados)	15	30%
Mejorar la infraestructura de Mesa de Partes de la MVES (orden y organización)	5	10%
Atención con prontitud de lo solicitado por el administrado y mejor custodia de los mismos.	5	10%
Personal específico para orientación e informes al administrado (implementación de un módulo de información)	4	8%
Capacitación a funcionarios y empleados sobre atención y ética	1	2%
Actualización del Portal de la Municipalidad	1	2%
No han emitido Recomendación alguna	19	38%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de la II Encuesta de Satisfacción del Administrado

Recomendaciones de la III Encuesta de Satisfacción (23 al 27 de noviembre del 2015)

<i>Recomendaciones emitidas por el/la administrado/da</i>	<i>Cantidad de administrados/as</i>	<i>% que representa</i>
Espacio de atención: más amplio, ordenado, limpio	5	10%
Orientador al ingreso, en espacial para los adultos mayores	5	10%
Orden en la cola para caja y más cajas que atiendan	3	6%
Mayor información por parte del personal, sobre Impuesto Predial, Arbitrios y Amnistía	4	8%
Un personal en la ticketera	1	2%





Personal más amable a la hora de atender, que tengan vocación de trabajo. Mejor capacitado	9	18%
Notificar con anticipación	1	2%
No hay recomendaciones	22	44%
TOTAL	50	100%

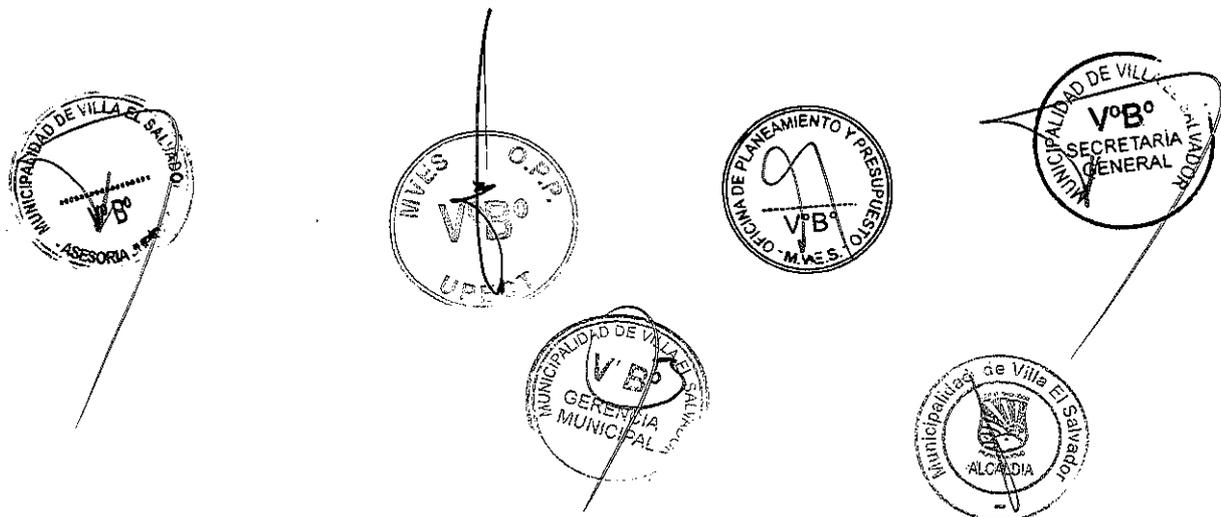
Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de la III Encuesta de Satisfacción del Administrado

Recomendaciones de la I Encuesta de Satisfacción (09 al 13 de enero 2017)

Recomendaciones emitidas por el/la administrado/da	Cantidad de administrados/a	% que representa
CAPACITACIÓN AL PERSONAL	1	8%
DISPENSADOR DE AGUA	1	8%
INFORMACIÓN PRECISA	1	8%
INFORMAR Y DIFUNDIR SOBRE EL CAMBIO DE NOMBRE DE LAS AVENIDAS	1	8%
LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN Y ESPERA DEBEN SER MÁS CORTOS	1	8%
MÁS ORDEN	2	15%
MÁS VENTANILLAS DE ATENCIÓN	2	15%
MEJORAR EL SISTEMA, LOS TRÁMITES. IMPLEMENTAR UNA VENTANILLA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	1	8%
ORIENTACIÓN PRECISA	1	8%
ORIENTADOR EN LA PUERTA	2	15%
TOTAL	13	100%

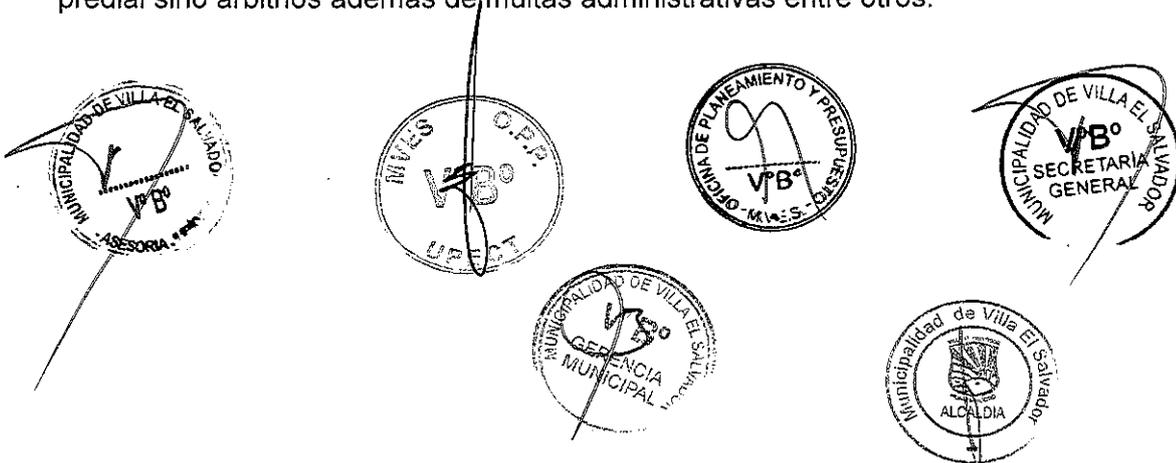
Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de la I Encuesta de Satisfacción del Administrado 2017 - Rentas

A continuación se presenta un cuadro de los tiempos promedios de espera y atención a los administrados, en este caso solo se presenta de la sede central donde se cuenta con un sistema de colas.



Cuadro Resumen Atención al Ciudadano Atención en VENTANILLA (Zona de Administración Tributaria)							
Fecha	Tickets Atendidos		Tickets Abandonados		Prom. Tiempo de Espera (min)	Prom. Tiempo de Atención (min)	Total tiempo del Proceso de Atención (Promt. Esp. + Atenci)
Viernes 02 diciembre	86	89%	11	11%	9.38	10.77	20.15
Semana 1	86	89%	11	11%	9.38	10.77	20.15
Lunes 05 diciembre	182	82%	40	18%	13.53	8.63	22.16
Martes 06 de diciembre	151	96%	7	4%	24.73	9.6	34.33
Miércoles 07 diciembre	194	97%	7	3%	18.53	4.9	23.43
Semana 2	527	91%	54	9%	18.93	7.71	26.64
Lunes 12 de diciembre	204	95%	10	5%	25.83	6.92	32.75
Martes 13 de diciembre	209	96%	8	4%	20.15	7.18	27.33
Miércoles 14 de diciembre	184	86%	29	14%	14.9	5.35	20.25
Jueves 15 de diciembre	265	96%	10	4%	17.3	6.38	23.68
Viernes 16 de diciembre	307	97%	10	3%	12.87	5.22	18.09
Semana 3	1169	94%	67	6%	18.21	6.21	24.42
Lunes 19 de diciembre	238	98%	6	2%	11.5	6.18	17.68
Martes 20 de diciembre	194	98%	3	2%	18.45	8.7	27.15
Miércoles 21 de diciembre	296	96%	13	4%	7.23	5.73	12.96
Jueves 22 de diciembre	195	98%	4	2%	4.2	7.35	11.55
Viernes 23 de diciembre	163	98%	3	2%	4.88	23.72	28.6
Semana 4	1086	98%	29	2%	9.252	10.336	19.588
Lunes 26 de diciembre	356	98%	8	2%	9	3.73	12.73
Martes 27 de diciembre	513	98%	9	2%	10.78	2.83	13.61
Miércoles 28 de diciembre	519	97%	14	3%	7	3.5	10.5
Jueves 29 de diciembre	652	99%	5	1%	13.47	2.73	16.2
Viernes 30 de diciembre	585	98%	12	2%	9.62	2.6	12.22
Semana 5	2625	98%	48	2%	9.974	3.078	13.052

Asimismo, solo en el mes de diciembre 2016 la zona de caja (tesorería) registró 18 780 operaciones en caja, esto debido a que varios administrados no solo pagan su pago del predial sino arbitrios además de multas administrativas entre otros.





III. OBJETIVOS

Habiendo descrito los problemas que debemos de abordar en el marco del Plan para mejorar la calidad de la atención a la ciudadanía, la Municipalidad de Villa el Salvador ha diseñado el Proyecto Vill@tiende, en ese sentido se presentan los objetivos específicos a lograr:

Problemas	Objetivos
Ciudadanos - usuarios no reciben adecuada orientación cuando acuden a las instalaciones de la plataforma de atención.	1. Brindar una adecuada orientación a los ciudadanos – usuarios que acuden a la plataforma de atención.
Ciudadanos insatisfechos por el desorden y aglomeración debido a que los espacios de atención son inadecuados e insuficientes.	2. Remodelar la Plataforma de Atención en la Sede Municipal y Desconcentradas (04 agencias municipales)



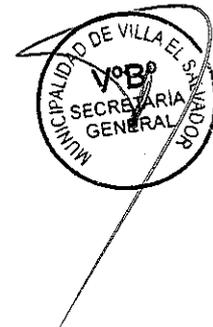
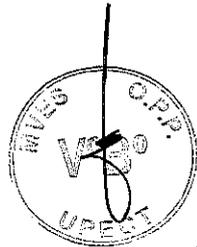
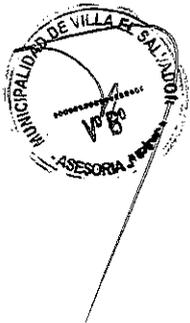


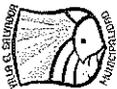
IV. ALCANCE

El presente plan para mejorar la calidad de la atención a ciudadanía tiene un alcance a las plataformas de atención de la sede principal, así como de las agencias municipales.

Sedes donde se brinda atención al ciudadano

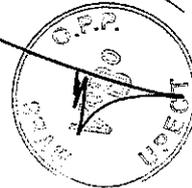
Sede Principal	Cruce Av. César Vallejo con Av. Revolución, Sector 02, Grupo 15 VES
Agencia Municipal N° 01	Alt. Km 16.50 de la Panamericana sur Mz "B" Lte. 07 La Concordia VES
Agencia Municipal N° 02	Primera Etapa, Mz. X, Urb Pachacamac, VES
Agencia Municipal N° 03	Av. Pasto Sevilla con la Av. Bolivar, VES
Agencia Municipal N° 04	Sector 1 - Grupo 24 -Manzana "C" - Lote 2, VES

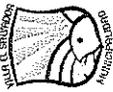




V. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

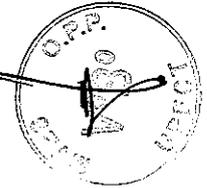
Problemas	Objetivos Especifico	Alternativas de Solución
<p>Ciudadanos - usuarios no reciben adecuada orientación cuando acuden a las instalaciones de la plataforma de atención.</p>	<p>01.- Brindar una adecuada orientación a los ciudadanos - usuarios que acuden a la plataforma de atención.</p>	<p>Diseñar un Manual de atención al ciudadano</p>
<p>Ciudadanos - usuarios no reciben adecuada orientación cuando acuden a las instalaciones de la plataforma de atención.</p>	<p>01.- Brindar una adecuada orientación a los ciudadanos - usuarios que acuden a la plataforma de atención.</p>	<p>Definir el proceso de integración del capital humano que forma parte del ciclo del servicio de atención al ciudadano</p>
		<p>Simplificar y mejorar los procedimientos administrativos del TUPA.</p>
		<p>Diseñar el modelo de medición que permita el seguimiento, monitoreo, evaluación de la atención al Ciudadano</p>

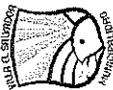




PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Problemas	Objetivo Específico	Alternativas de Solución
<p>Ciudadanos insatisfechos por el desorden y aglomeración debido a que los espacios de atención son inadecuados e insuficientes.</p>	<p>02. Remodelar la Plataforma de Atención en la Sede Municipal y Desconcentradas (04 agencias municipales)</p>	<p>Ampliar las ventanillas de atención en el 2do piso mejorando la zona de caja y de administración tributaria, incluyendo una ventanilla para reclamos y atención a personas con discapacidad (Ciegos y Sordomudos)</p> <p>Contar con un sistema de señalización trilingüe e inclusivo (Ciegos y Sordomudos)</p> <p>Habilitar una zona de autoservicio</p> <p>Habilitar una zona infantil</p> <p>Implementar un programa de equipamiento y mobiliario en las plataformas de atención.</p>



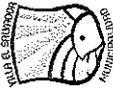


VI. ACTIVIDADES A DESARROLLAR (Cronograma)

Objetivo N°01.- Brindar una adecuada orientación a los ciudadanos – usuarios que acuden a la plataforma de atención.

Actividad 1	Responsable	Inicio / Fin	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Elaborar el Manual de Atención al Ciudadano	GT - MAC	Inicio: 03/04/17 Fin: 15/04/17		x		
Aprobar el MAC	OPP	Inicio: 17/04/17 Fin: 21/04/17		x		
Actividad 2	Responsable	Inicio / Fin	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Elaborar propuesta de proceso de integración del Personal (Planeación de los recursos, reclutamiento, selección, inducción, capacitación y desarrollo)	GT – MAC / Unidad de Recursos Humanos	Inicio: 03/04/17 Fin: 15/04/17		x		





PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN
A LA CIUDADANÍA

Aprobación del Proceso	Alcaldía	Inicio: 17/04/17 Fin: 21/04/17	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Actividad 3	Responsable	Inicio / Fin	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Conformación del Grupo Técnico de Simplificación Administrativa (SA) del EMC	Área de Modernización	Inicio: 06/03/17 Fin: 10/03/17	x			
Situacional de Estado los procedimientos del TUPA	GT - SA / GT - MAC	Inicio: 20/03/17 Fin: 14/04/17	x	x		
Formular anteproyecto del TUPA	GT - SA / GT - MAC	Inicio: 17/04/17 Fin: 22/06/17		x	x	x
Aprobar Proyecto de TUPA	Concejo Municipal	Inicio: 28/06/17 Fin: 30/06/17				x
Actividad 4	Responsable	Inicio / Fin	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Reunión de Gabinete	GT - MAC	Inicio: 17/04/17 Fin: 20/04/17		x		





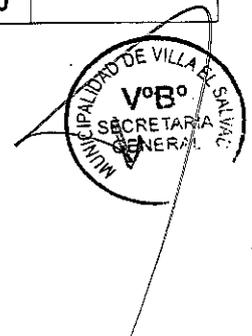
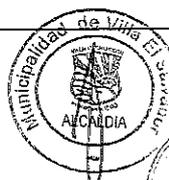
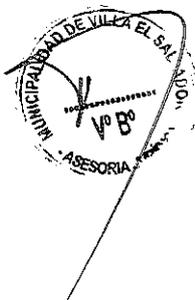
VII. RECURSOS

La Municipalidad de Villa El Salvador define una estrategia de financiamiento a través del apoyo de sus aliados estratégicos como son las Ciudades Hermanadas con la Ciudad, éstas son las Ciudades de Amstelveen – Holanda y Santa Coloma de Gramenet – España a través de un aporte de 10 mil euros cada uno, así como la Municipalidad de Villa El Salvador realizará el aporte de 10 mil euros, en ese marco el Proyecto cuenta con un financiamiento a febrero del 2017 de 30 mil euros que al tipo de cambio del 28 de febrero del 2017 es de 103 455.00 nuevos soles.

Asimismo, también resaltamos que existen alternativas de solución que serán implementadas con recursos propios que no irrogará gasto efectivo a la Corporación Edil.

En ese sentido, se presenta un cuadro de presupuesto donde se identifica la participación de cada entidad cooperante vinculados con las alternativas de solución programadas.

Prioridad	Objetivos	Alternativas de Solución	Recursos	
			Efectivo	Valorizado
1	Remodelar la Plataforma de Atención en la Sede Municipal y Desconcentradas (04 agencias municipales)	Las señaladas en el Punto V.	€. 30.000.00	
2	Brindar una adecuada orientación a los ciudadanos – usuarios que acuden a la plataforma de atención.	Simplificar y mejorar los procedimientos administrativos del TUPA		X
		Elaborar un Plan de Capacitación "En búsqueda de la Atención de Calidad		X
		Diseñar un Manual de Atención al Ciudadano		X
		Definir el proceso de integración del capital humano		X
		Diseñar el modelo de medición que permita el seguimiento, monitoreo, evaluación de la atención al ciudadano		X
TOTAL			€. 30.000.00	





**PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN
A LA CIUDADANÍA**

Prioridad	Objetivos	Alternativas de Solución	Recursos		
			Propios	Cooperación	
			MUNIVES	Santa Coloma de Gramenet	Amstelveen
1	Remodelar la Plataforma de Atención en la Sede Municipal y Desconcentradas (04 agencias municipales)		€. 10.000.00	€. 10.000.00	€. 10.000.00
2	Brindar una adecuada orientación a los ciudadanos – usuarios que acuden a la plataforma de atención.	Simplificar y mejorar los procedimientos administrativos del TUPA			
		Elaborar un Plan de Capacitación En búsqueda de la Atención de Calidad			
		Diseñar un Manual de Atención al Ciudadano			
		Definir el proceso de integración del capital humano			
		Diseñar el modelo de medición que permita el seguimiento, monitoreo, evaluación de la atención al ciudadano			
TOTAL			€. 10.000.00	€. 10.000.00	€. 10.000.00

Se considera los aportes de los socios estratégicos para la intervención directa en la remodelación de la plataforma de atención en la sede principal y oficinas desconcentradas.





Sin embargo a la fecha se sigue gestionando la aportación de mayores fondos toda vez que a continuación se presenta un cuadro a nivel recursos humanos, recursos materiales y material adicional diferenciando en bienes y servicios y zonas de intervención.

Se considera que la intervención sea en el 2do nivel de la Sede Principal, es decir todos los servicios se brinden en esta y las zonas definidas en las agencias municipales.

En ese sentido

Objetivo N° 2 Remodelar la Plataforma de Atención en la Sede Municipal y
Desconcentradas (04 agencias municipales)

Recursos Humanos:

El presupuesto para el pago de sueldos de los operadores de ventanilla se encuentra ya comprometido en el centro de costo de cada Unidad Orgánica, así que este monto se considera valorizado y no se considera como parte de este presupuesto.

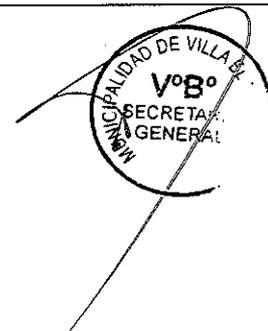
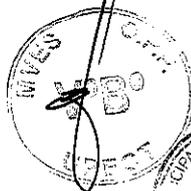
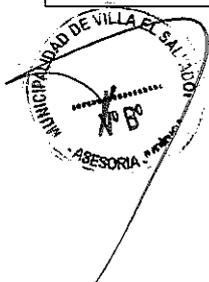
Recursos Materiales:

La adquisición de material de oficinas, tales como hojas, folders, sellos, bandejas, post – it, archivador de palanca, engrapador, perforador, grapas, entre otros son asumidos por la Municipalidad y no forman parte de este presupuesto.

Material adicional:

Bienes

Plataforma de Atención Municipal Sede principal y Agencias Municipales		
Zona de Administración Tributaria y Caja		
Bienes	Cantidad	Costo Aproximado (S/)
Televisores Led para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Colas.	4	8,000.00
Impresoras Multifuncionales	6	8,000.00
Postes de Cinta Retractiles	20	5,200.00
Sillas de Espera de 3	15	5.500.00
Sillas de Atención	30	6.300.00

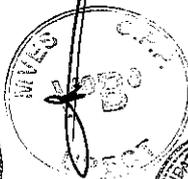
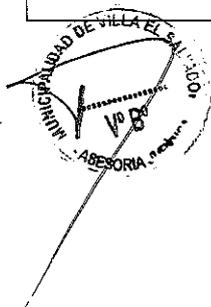




PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN
A LA CIUDADANÍA

Página 28 de
32

Sillas de Atención Cajero	3	1.080.00
Computadoras (Monitores)	18	6.120.00
Computadoras CPU MOUSE	18	39.000.00
Kid para la ventanilla para invidentes y sordomudos	1	1,500.00
Parlantes de Techo	2	1000.00
Conexión de Red	Global	10.000.00
Sala de Reunión		
Bienes	Cantidad	Costo Aproximado
Mesa y Sillas de Reuniones	1 GLOBAL	3,500.00
Proyector Multimedia	1	2,500.00
Ecran Pared Retractil	1	800.00
Parlantes de Oficina	1	250.00
Computadora	1	2,000.00
Escritorio	1	800.00
Aire Acondicionado	1	3000.00
Zona Niños (Solo Sede Principal)		
Bienes	Cantidad	Costo Aproximado
Sillas y Mesas para Niños/Niñas	1 GLOBAL	500.00
Piso Infantil	1 GLOBAL	200.00
Televisor	1	1,500.00
Reproductor BluRay	1	300.00





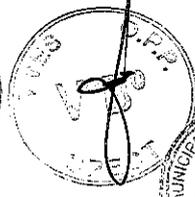
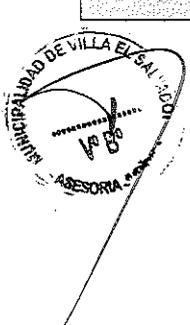
PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN
A LA CIUDADANÍA

Página 29 de
32

Rack para Televisor	1	150.00
Zona de Autoservicio y Orientación		
Bienes	Cantidad	Costo Aproximado
Computadora	4	10.000.00
Sillas de Atención	7	1,300.00
Impresora	1	1.500.00
Sistema de Televisión	Global	8.000.00
Bienes para Conexión de Red	Global	3.000.00

Servicios

Plataforma de Atención Municipal Sede principal y Agencias Municipales		
Zona de Administración Tributaria y Caja.		
Servicio	Cantidad	Costo Aproximado
Servicio de Fabricación e Instalación de Modulares (Ventanilla y Caja)	1 GLOBAL	70.000.00
Servicio de Fabricación e Instalación de Señalización.	1 GLOBAL	1.500.00
Servicio de Confección de Vestimentas para personal de atención	1 GLOBAL	5.000.00
Sala de Reunión		
Servicio	Cantidad	Costo Aproximado
Servicio de Instalación y separaciones de Drywall y Separadores de Vidrio.	1 GLOBAL	15.000.00
Zona Niños		





PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN
A LA CIUDADANÍA

Página 30 de
32

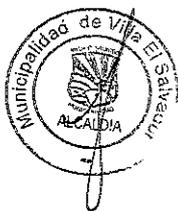
Los gastos de instalación serán asumidos a través de abastecimiento

Zona de Autoservicio y Orientación

Servicio	Cantidad	Costo Aproximado
Servicio de Impresión (Difusión, Banners, Boletines Informativos, entre otros)	1 GLOBAL	2.000.00
Servicio de Separadores de Vidrio	1 GLOBAL	3.000.00
Servicio de Fabricación e instalación de módulo de recepción.	1	4.500.00

Cuadro Resumen

	Bienes	Servicios	Total S/.
Zona de Administración Tributaria y Caja	91 700	76 500	168 200
Sala de Reunión	12 850	15 000	27 850
Zona niños	2 650	Valorizado	2 650
Zona de Autoservicio y Orientación	23 800	9 500	33 300
Total	131 000	101 000	232 000



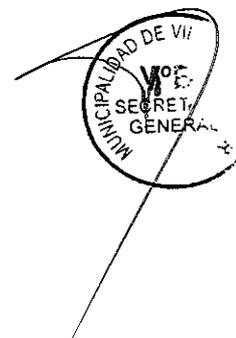
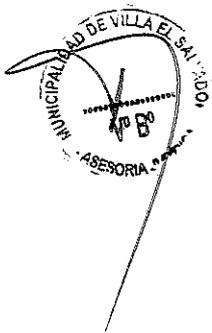


VIII. INDICADORES

Con la finalidad de realizar un seguimiento adecuado al Plan para Mejorar la Calidad de la Atención a la Ciudadanía de Villa El Salvador, se presenta los siguientes indicadores, los cuales de acuerdo a la metodología están vinculados a los objetivos específicos definidos en el Título V.

Objetivo N° 01: Brindar una adecuada orientación a los ciudadanos – usuarios que acuden a la plataforma de atención.

FICHA DE INDICADOR	
Nombre del Indicador	Satisfacción del Ciudadano – Usuario.
Descripción del Indicador	Este indicador permitirá conocer el % de ciudadanos – usuarios que se encuentran satisfechos por el servicio brindado
Objetivo del Indicador	Se pretende lograr conocer el nivel de calidad de la atención que se brinda reflejada en la satisfacción del ciudadano – usuario.
Forma de cálculo	$\frac{\text{Ciudadanos – Usuarios Satisfechos}}{\text{Cantidad de Ciudadanos – Usuarios Encuestados}}$
Fuentes de Información	Encuesta de Satisfacción
Periodicidad de la Medición	Mensual
Responsable de la Medición	Unidad de Planeamiento Estratégico y Cooperación Técnica
Meta	<u>Se establecerá línea de base</u>





I. ANEXOS

Asimismo, se realizó una reunión de trabajo realizada el jueves 09 de febrero del 2017 con los actores que brindan el servicio de atención al ciudadano – usuario, es decir el personal desde los operadores de ventanilla, caja y trámite documentario, así como de las agencias municipales de desarrollo.

En esta reunión de trabajo tuvo como finalidad el de identificar el problema, pero esta vez percibido por los mismos operadores que brindan el servicio, utilizando el método de lluvia de ideas, presentamos ya una matriz de prioridad de problemas que han identificado, no son incluidos estos problemas en el Plan de Mejora de Atención al Ciudadano.

Problema	Poco Importante	Medianamente Importante	Bastante Importante	Muy Importante
Los operadores comentan que no son capacitados sobre el proceso de atención entre otros no conocen los procedimientos del TUPA.				X
El servicio de Orientación es deficiente, No hay coordinación en los procesos internos desorientan al administrado.				X
Insuficiente Infraestructura (No hay servicios higiénicos para los ciudadanos - usuarios), así como las computadoras e impresoras se malogran periódicamente, pocas ventanillas inclusive las preferenciales, dificultad de accesos a la plataforma.				X
Sistema es limitado (No todos los operadores los tienen) y no está integrado, no hay sistemas de colas en algunas plataformas			X	

