

GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS
GERENCIA REGIONAL DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y
ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL
Sub Gerencia de Desarrollo Institucional e Informática

Informe de Autoevaluación para
el proceso de Implementación
Progresiva del Manual para
Mejorar la Atención a la
Ciudadanía

GOREMAD 2016

Puerto Maldonado, Junio 2016

I. PRESENTACION

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, plantea la necesidad de asignar recursos, diseñar procesos y definir productos y resultados en función de las necesidades de los ciudadanos.

Asimismo con R.S.G.P. N° 001-2015-PCM-SGP se aprueba los lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades Públicas, aprobado mediante resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, donde se establecen condiciones y plazos para garantizar la implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía, así como la regulación necesaria para efectuar su seguimiento y evaluación.

Según los estudios y análisis realizados por la SGP de la PCM respecto al Problema en la atención de los servicios al ciudadano, estos no responden a las necesidades de los ciudadanos, siendo las siguientes causas generalizadas:

- Lentitud y centralización de los servicios públicos
- Horarios de atención rígidos
- Infraestructura insuficiente (física y tecnológica)
- Trámites complejos (procesos redundantes)
- Información desarticulada y poco difundida
- Relaciones inadecuadas entre el ciudadano y la administración

Al respecto el Gobierno Regional de Madre de Dios ha iniciado dicho *proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía* según los lineamientos establecidos y a través de su **Plan De Trabajo Para El Proceso De Implementación Del Manual Para Mejorar La Atención A La Ciudadanía En El GOREMAD 2016**, dándose por cumplido al primera ETAPA DE PLANIFICACION y ahora en esta segunda ETAPA DE EJECUCION se tiene por cumplido la fase de DIAGNÓSTICO mediante el presente Informe, en la que se presenta el estado en que nos encontramos para así adoptar e implementar mejoras necesarias y elevar la calidad del servicio que prestamos al ciudadano.

II. OBJETIVO

Conocer el estado en que se encuentra la implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en el GOREMAD para adoptar e implementar mejoras necesarias en los distintos estándares que requieren ser reforzados para alcanzar un siguiente nivel.

III. ALCANCE

El presente Diagnostico comprendió a todos los Órganos Estructurados del Gobierno Regional De Madre de Dios (Organigrama Estructural del GOREMAD, aprobado por O.R. N° 007-2012-GRMDD/CR)

IV. CONCEPTOS BASICOS:

Mejora de la atención a la ciudadanía:

Una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano.

Todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado. Esto implica:

- Contar con una Administración Pública moderna y transparente.
- Acceder, fácilmente, a la información que administran las entidades.
- Recibir información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados por las entidades públicas.
- Obtener información sobre los horarios de atención al público, de manera visible, en las sedes de las entidades.
- Conocer el estado de su trámite.
- Obtener, del personal de la entidad pública, un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión.
- Recibir una atención que tome en cuenta las prácticas culturales y la lengua de cada ciudadano.
- Tolerar una espera razonable al momento de ser atendido.
- Obtener el asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus procedimientos.
- Poder presentar la documentación en los procedimientos en los que tenga la condición de interesado, y recibir en términos claros y sencillos las notificaciones que envíe la entidad.
- Exigir el cumplimiento de los derechos que le reconoce la Constitución Política del Perú.
- Exigir responsabilidades por los daños ocasionados en sus bienes o derechos, como consecuencia del mal funcionamiento de los servicios públicos.
- Acceder a las dependencias de la Administración Pública sin que barreras arquitectónicas lo impidan o dificulten.
- Gozar de una Administración Pública responsable en general.

Enfoque por demanda

Las entidades públicas, por definición, prestan servicios únicos, establecidos por ley, por lo que los ciudadanos se ven obligados a acudir a dichas entidades. Las entidades requieren, entonces, de incentivos institucionales que motiven y garanticen las mejoras progresivas en la calidad de los servicios públicos que ofrecen a la ciudadanía.

Se requiere que el enfoque por oferta, existente en la actualidad, centrado en los servicios que las entidades tienen establecidos por competencias y funciones; cambie a uno por demanda, es decir centrado en las necesidades de la ciudadanía.

En esa línea el enfoque por demanda debe tener las siguientes características:

- Estado orientado a las necesidades de la ciudadanía
- Calidad en la atención a la ciudadanía
- Implementación de buenas prácticas de atención a la ciudadanía
- Interculturalidad
- Género
- Generación de incentivos y reconocimiento
- Inclusivo
- Abierto
- Gestión por procesos
- Simplificación administrativa.

Qué es un estándar en la atención de calidad a la ciudadanía?

Los estándares son *dimensiones de la gestión* de la entidad pública, definidos previamente, y que determinan los aspectos básicos de los *procesos* de atención ciudadana que forman parte de los servicios que brindan las entidades públicas.

Para la definición de estándares se ha tenido en cuenta lo siguiente:



Son 9 los estándares definidos sobre la base de un modelo de satisfacción ciudadana, que aborda los principales componentes y características de un servicio de calidad. De acuerdo al MANUAL PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Versión Actualizada con enfoque de Interculturalidad y de Género, aprobado por R.M. 186-2015-PCM.

Cuadro N° 1. Estándares y sub elementos para una atención de calidad a la ciudadanía

Estándar	Sub elementos
1. Estrategia y organización	1.1 Planeamiento estratégico y operativo 1.2 Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía 1.3 Estrategia de comunicación con la ciudadanía 1.4 Incentivos y reconocimiento al logro de resultados 1.5 Gestión de la Calidad 1.6 Gestión de la Seguridad y Salud 1.7 Articulación intrainstitucional e interinstitucional
2. Conocimiento de la ciudadanía – usuario	2.1 Identificación de las necesidades y expectativas, para segmentar a la ciudadanía-usuario 2.2 Mecanismos y espacios de participación ciudadana para la mejora de los servicios públicos
3. Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	3.1 Canal presencial 3.2 Canal telefónico 3.3 Canal virtual 3.4 Canal móvil o itinerante
4. Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	4.1 Condiciones del espacio físico para la atención a la ciudadanía 4.2 Señalización y mapa de riesgos 4.3 Equipamiento para la atención de la ciudadanía
5. Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa	5.1 Orientación a la ciudadanía 5.2 Pagos vinculados a los trámites y servicios 5.3 Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos 5.4 Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural 5.5 Simplificación administrativa
6. Personal de atención a la ciudadanía	6.1 Perfil del puesto 6.2 Inducción y capacitación del personal
7. Transparencia y acceso a la información	7.1 Transparencia de la información pública 7.2 Acceso a la información 7.3 Información sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad 7.4 Información sobre los servicios no exclusivos 7.5 Designación de funcionarios responsables
8. Medición de la gestión	8.1 Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía 8.2 Medición de la satisfacción de la ciudadanía 8.3 Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención a la ciudadanía
9. Reclamos y sugerencias	9.1 Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias 9.2 Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua 9.3 Responsable de la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias

V. DEL DIAGNOSTICO:

Dentro de la Etapa de Ejecución, se ha desarrollado la fase de Diagnostico en el plazo establecido por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM mediante el uso del aplicativo web para esta fase.

Para lo cual, se ha dividido por Direcciones Regionales, Órganos Descentralizados, Desconcentrados y Sede Central del GOREMAD (15 SEDES) donde en cada una de ellas se tiene un (01) responsable de Aplicar la Autoevaluación y adjuntar los medios de verificación en el aplicativo informático que la Secretaria de Gestión Pública pone a disposición y de acuerdo a la guía de usuario. <http://apps.gestionpublica.gob.pe/autoevaluacion/>

En el presente diagnostico los Estándares/sub elementos (cuadro anterior) son clasificados en tres niveles o categorías:

INCIPIENTE	BASICO	INTERMEDIO	AVANZADO
La entidad pública no alcanza el nivel básico en todos los sub elementos que componen los distintos estándares. Las acciones relacionadas a mejorar la atención a la ciudadanía no responden a un enfoque sistémico, sino a acciones aisladas.	En este nivel, se encuentran aquellas entidades públicas que están en proceso ó han alcanzado un nivel de desarrollo mínimo para brindar un buen servicio de atención a la ciudadanía.	En este nivel, se encuentran aquellas entidades públicas que han desarrollado algún proceso de mejoramiento de la atención a la Ciudadanía.	En este nivel, se encuentran aquellas entidades que han desarrollado algún proceso de mejoramiento del servicio de atención a la ciudadanía, que resulta no solo innovador, sino que también hace un uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación.
0 – 24 puntos	25 – 48 puntos	49 – 72 puntos	73 –102 puntos

Finalmente el responsable de la Entidad efectuó la evaluación y consolidado de los resultados del autodiagnóstico de todas las dependencias (SEDES) a nivel pliego.

VI. RESULTADOS:

Del resultado obtenido de dicha autoevaluación en las Dependencias (SEDES) del GOREMAD se observa lo siguiente:

- A nivel pliego con relación a la calidad de la atención a la ciudadanía es INCIPIENTE con un puntaje de 16.60 según el reporte de dicho aplicativo web, lo cual indica que *las acciones relacionadas a mejorar la atención a la ciudadanía no responden a un enfoque sistémico, sino a acciones aisladas.*
- En cuanto a la Sede Central del GOREMAD se alcanza el nivel de BASICO al igual que la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, y el Hospital Santa Rosa; es decir que *se ha implementado acciones esporádicas para mejorar la atención a la ciudadanía, encontrándose en un punto en el que la mayoría de los sub elementos se logran a nivel básico y algunos alcanzan el nivel medio.*

- c. En cuanto a las demás Direcciones Regionales y/o Órganos descentralizados, es decir en la mayoría de Dependencias del GOREMAD se alcanza un nivel de INCIPIENTE debido a que los mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía no responden a un enfoque integral.
- d. En cuanto al nivel de avance por Estándares, tenemos:
- i. El estándar con MAYOR nivel de implementación es el 3. ESTÁNDAR PARA LA ACCESIBILIDAD Y CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA con un 23% de avance. Debido a que todas las dependencias mantienen una unidad de mesa de partes para la atención al ciudadano.
 - ii. El estándar con MENOR nivel de avance es el 6. ESTÁNDAR PARA EL PERSONAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA y el 8. ESTÁNDAR PARA LA MEDICIÓN DE LA GESTIÓN con un nivel de 4% cada uno, esto debido a que no se tiene personal con el perfil ni la capacitación y dedicación exclusiva en el tema de la atención a la ciudadanía de acuerdo a estándares, técnicas y enfoque intercultural. Así como también no se considera los factores relacionados con la medición de indicadores de gestión referidos a la atención de la ciudadanía.

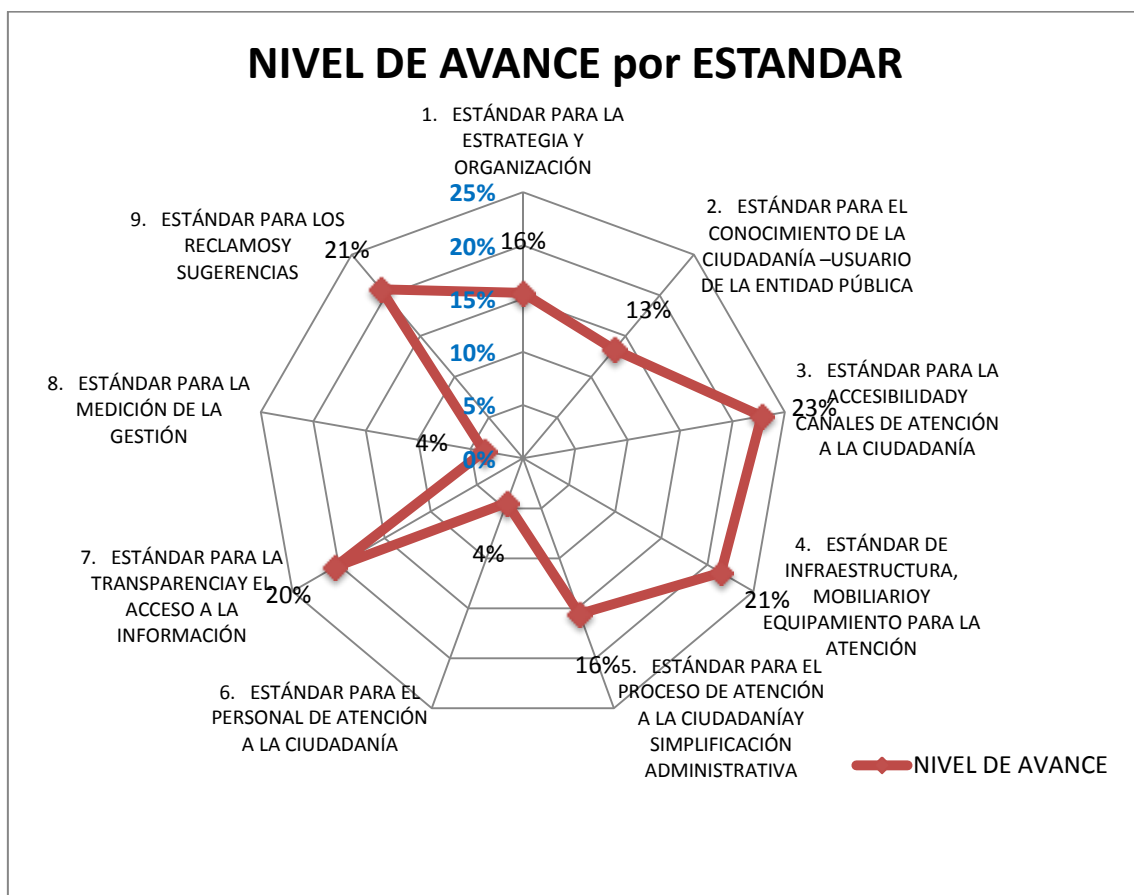


Gráfico: Nivel de avance por **Estándar** en cuanto a la implementación del Manual para la mejora de la Atención a la Ciudadanía en el GOREMAD.

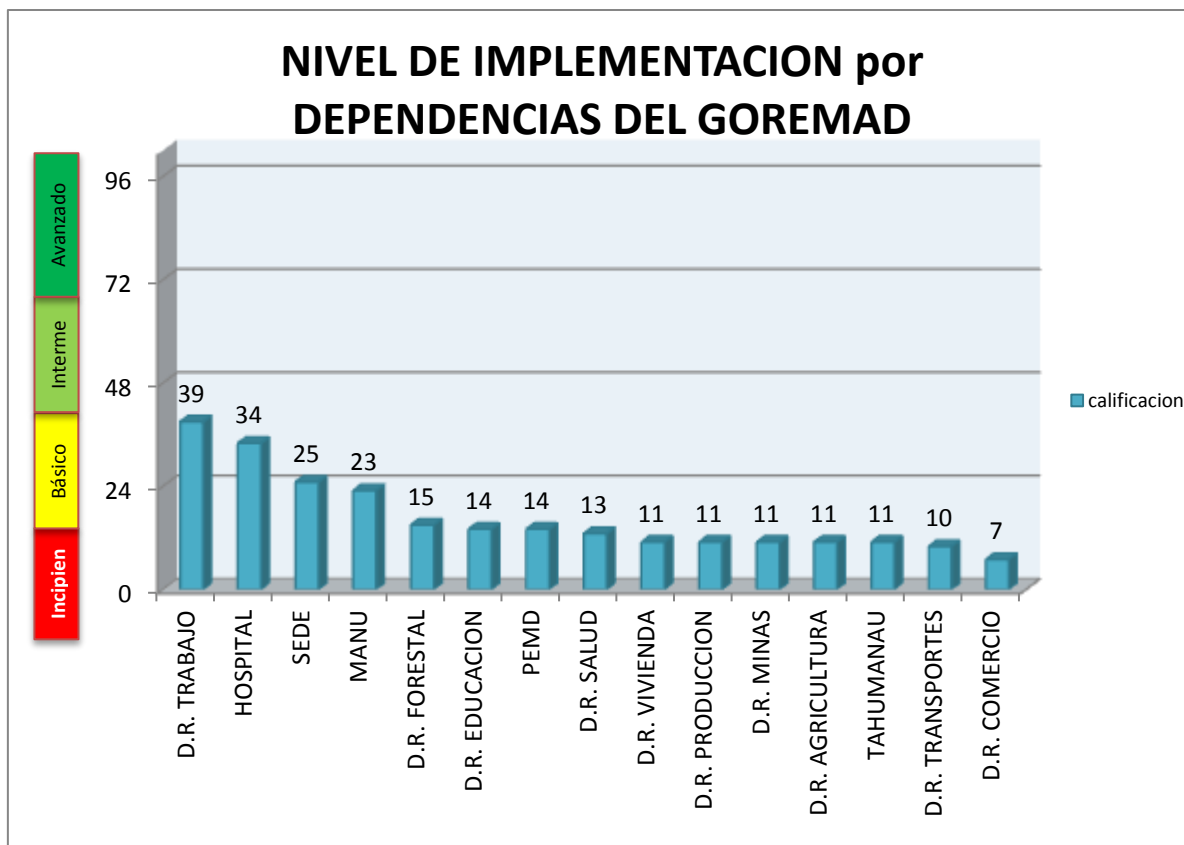


Gráfico: Nivel de Implementación por cada DEPENDENCIA del GOREMAD en cuanto a la implementación del Manual para la mejora de la Atención a la Ciudadanía.

* Se anexa cuadro resumen del Diagnóstico de la implementación del Manual para la mejora de la Atención a la Ciudadanía del GOREMAD.

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- Dar prioridad de implementación a los estándares 6. ESTÁNDAR PARA EL PERSONAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA en cuanto al Perfil del puesto e Inducción y capacitación del personal que atiende a la ciudadanía; y el 8. ESTÁNDAR PARA LA MEDICIÓN DE LA GESTIÓN conocimiento de las expectativas de los ciudadanos sobre los servicios que presta la entidad pública es un aspecto fundamental.
- Presentar los resultados de la Fase de Diagnóstico a los distintos Direcciones Regionales, Órganos Descentralizados, Desconcentrados con el Titular de la Entidad en una sesión a fin de tomar las acciones del caso.
- Brindar el apoyo respectivo por parte de la Gobernación Regional y de sus Directores y Jefes de Oficina a todos los Equipos de Mejora Continua (EMC) de las diferentes de dependencias del GOREMAD: Direcciones Regionales, Órganos Descentralizados y Desconcentrados a fin de que realicen las acciones en la siguiente de **Fase de formulación**.
- Iniciar la formulación del proyecto de Mejora, de acuerdo a los pasos a seguir señalados en la unidad III del referido manual en coordinación con la SGP de la PCM.
