

Organismo Nacional de Sanidad Pesquera
SANIPES



RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL
N° 021 -2016-SANIPES/SG

Surquillo, 12 DIC 2016

VISTO:

El Informe N° 001-2016-SANIPES/RMAC emitido por la Responsable de Mejora de Atención a la Ciudadanía del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera - SANIPES, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 30063, publicada el 10 de julio de 2013, Ley de Creación del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera (SANIPES), se crea el SANIPES, como organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de la Producción, encargado de normar, supervisar y fiscalizar las actividades de sanidad e inocuidad pesquera, acuícola y de piensos de origen hidrobiológico, en el ámbito de su competencia, con personería jurídica de derecho público interno, autonomía técnica, funcional, económica, financiera y administrativa, y constituye pliego presupuestal;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM de fecha 10 de agosto de 2015, la Presidencia del Consejo de Ministros aprobó el "Manual para Mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública", el cual es de alcance nacional y de cumplimiento obligatorio para todas las entidades públicas comprendidas en el artículo I del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444;

Que, mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM/SGP de fecha 27 de noviembre de 2015, se aprobaron los "Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública";

Que, los citados lineamientos tienen por objeto establecer los mecanismos, condiciones y plazos para garantizar la implementación progresiva del Manual para Mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, así como la regulación necesaria para efectuar el seguimiento y evaluación en cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM;

Que, mediante Informe N° 001-2016-SANIPES/RMAC, la Responsable de Mejora de Atención a la Ciudadanía del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – SANIPES remite a este despacho el documentos denominado "Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía", para su evaluación y aprobación;

Que, el artículo 19 del Reglamento de Organización y Funciones del SANIPES, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2014-PRODUCE, señala que la Secretaría General es el



órgano responsable de las actividades administrativas del SANIPES, constituye máxima autoridad administrativa y actúa como nexo de coordinación entre la Alta Dirección y los órganos de administración interna;

Con la visación de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo establecido en la Ley de Creación del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – SANIPES, aprobada por Ley N° 30063; el Reglamento de la Ley de Creación del SANIPES, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2013-PRODUCE; el literal p) del artículo 20 del Reglamento de Organización y Funciones del SANIPES, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2014-PRODUCE.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR el "Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía", el mismo que forma parte, como anexo, de la presente resolución.

Artículo 2°.- DISPONER la publicación de la presente resolución y Anexo en el Portal Institucional del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – SANIPES (www.sanipes.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

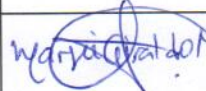
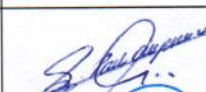
ORGANISMO NACIONAL DE SANIDAD PESQUERA
SANIPES

.....
Econ. EDMUNDO VARGAS PANIZO
Secretario General (e)

ORGANISMO NACIONAL DE SANIDAD PESQUERA - SANIPES



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

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por	Lidia Mabel Gallegos Barrientos	Especialista en control de gestión		01/12/2016
	Ana Margie Giraldo Torres	Especialista Profesional en Atención al Ciudadano		01/12/2016
Revisado por:	Paulo Ángeles Nano	Director (e) de la Dirección Sanitaria y de Normatividad Pesquera y Acuícola		01/12/2016
Aprobado por:	Edmundo Vargas Panizo	Secretario General		01/12/2016

INDICE

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	3
2. SITUACIÓN ACTUAL	4
3. OBJETIVO.....	7
4. ALCANCE	8
5. ACTIVIDADES A DESARROLLAR (Cronograma)	8
6. RECURSOS	12
7. INDICADORES.....	14
8. ANEXOS	15

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La Política Nacional de Modernización del estado la Gestión Pública señala como principio fundamental la orientación a la ciudadanía. En este marco que la mejora de la atención a la ciudadanía, debe primar en la actuación del Estado, en si atención en general y en la provisión de bienes y servicios públicos. Una buena atención a la ciudadanía involucra prestar servicios de calidad.

Los canales de atención tienen una notable importancia con respecto a la calidad de la atención en tanto el uso apropiado de los mismos que permite ampliar la cobertura de los servicios (dispersión geográfica de los puntos de atención), agilizar los trámites, atender a grupos vulnerables y mejorar el acceso de la ciudadanía a la información¹.

Asimismo, en concordancia con la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, en donde se establece 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.

El equipo de trabajo llevó a cabo reuniones donde se realizó la lluvia de ideas y los resultados de la evaluación de las encuestas de satisfacción para la identificación de los principales problemas considerando los puntos a nivel, imagen y reconocimiento del país a nivel internacional, sectores más necesitados, problemática nacional, requerimiento de información, agilización de procesos. Una vez reconocidos se vincularon aquellos relacionados con los procedimientos TUPA de SANIPES obteniéndose la siguiente tabla.

Tabla 1: Identificación del Problema

N°	Momento de insatisfacción del usuario	Problema
1	El administrado ingresa a la oficina de atención al ciudadano y no sabe a qué módulo dirigirse para realizar su trámite	Insatisfacción de la ciudadanía en relación a la señalización en las instalaciones de Atención al ciudadano.
2	Cuando tiene que rehacer los formularios porque no están correctamente llenados.	Incremento de solicitudes observadas por llenado incorrecto debido a la deficiente información y orientación para el correcto llenado de los formularios.
3	Cuando no saben dónde encontrar la información para un trámite TUPA	Dificultad de acceso a la información tanto físicamente como virtualmente sobre los procedimiento TUPA

¹ 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 equipo a través de una lluvia de ideas planteó alternativas de solución para los tres problemas encontrados, los cuales se detallan en las tablas 2,3 y 4 (Anexos).

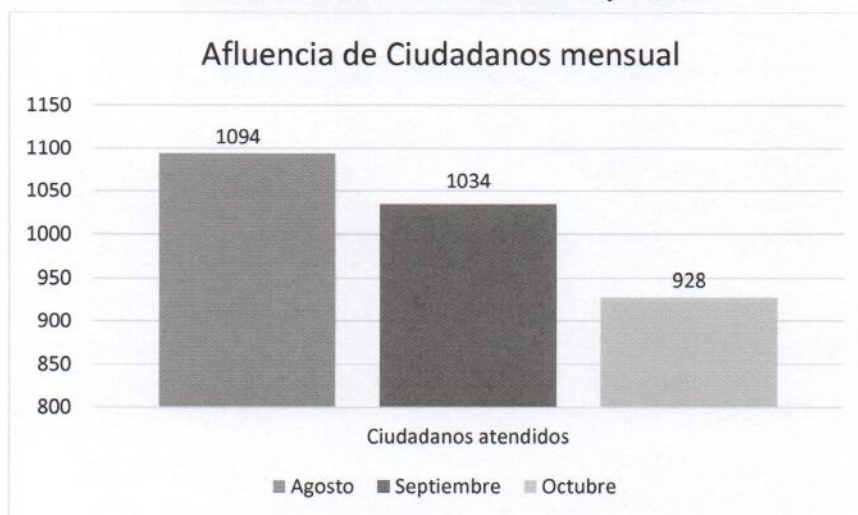
Como resultado de esta evaluación se aprecia que tanto el rediseñar la página web a fin de hacerla más amigable para el ciudadano como el implementar dípticos o trípticos con la información más solicitada por los administrados son alternativas que han obtenido un puntaje mayor a tres (03). Y se decide implementar ambas dado que en conjunto beneficiarán más al ciudadano y son viables para su implementación por parte del SANIPES.

2. SITUACIÓN ACTUAL

El SANIPES actualmente cuenta con certificaciones en sistemas de gestión de calidad tales como la ISO 9001:2008 y las Cartas de Servicio (UNE 93200:2008). Como herramienta de medición de satisfacción hacia el administrado se cuenta con encuestas, virtuales² y físicas, de satisfacción al administrado. Además, anualmente se realizan focus groups con los administrados a fin de escuchar directamente sobre sus necesidades, consultas, opciones de mejora respecto a la labor y servicios que brinda el SANIPES.

Además se cuenta con un Sistema Integrado de Atención al Ciudadano, el cual tiene dos módulos; uno para registrar las visitas en general, y otro para aquellos ciudadanos que vienen a realizar trámites y/o consultas relacionados a los servicios que brinda SANIPES (TUPA). En este último módulo se registra la asignación del ciudadano con respecto al tipo de trámite que va a realizar, pudiendo ser visualizado por él en el área de recepción. Este sistema brinda datos importantes como la afluencia:

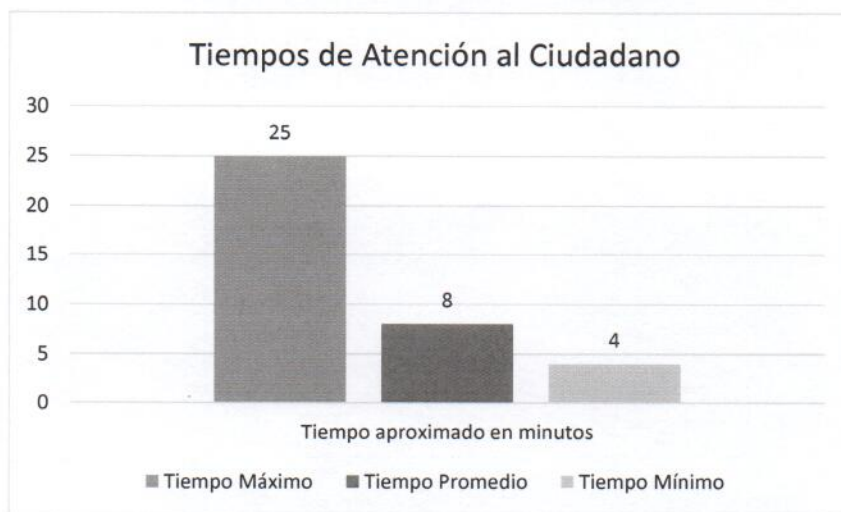
Gráfica 1: Afluencia de Ciudadanos por Mes



En la gráfica anterior se puede observar la afluencia de ciudadanos a la Oficina de Atención al Ciudadano del SANIPES en la sede de Surquillo en los últimos tres meses. En promedio se registra una visita de 1000 ciudadanos por mes en el horario ininterrumpido de 8am a 5pm.

²<https://docs.google.com/a/sanipes.gob.pe/forms/d/e/1FAIpQLSc1PyJScGkO5DxQwUueL6i3u8iwf7pbcfvkQr8Q0LKLzpwniw/vi ewform>

Gráfica 2: Tiempos de Atención al Ciudadano

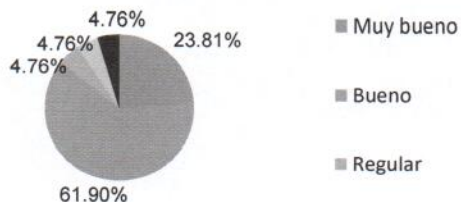


En la gráfica anterior se observan los tiempos de atención para el ciudadano, de enero a octubre del 2016. Con respecto al tiempo máximo se debe a la complejidad de las consultas que realiza el administrado, las cuales se tienen que coordinar con otras áreas.

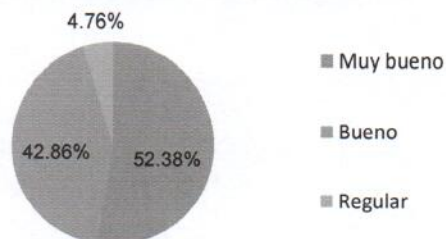
Los resultados de las encuestas al mes de octubre 2016 son los siguientes:

Gráfica 3: Resultados de Encuestas Enero - Octubre 2016

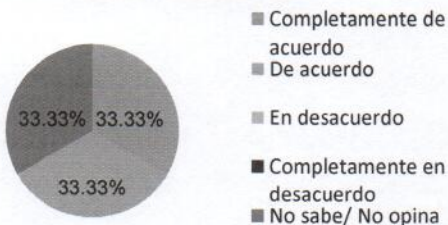
¿Cómo considera Usted la transmisión de información del personal del SANIPES al solicitar un servicio?



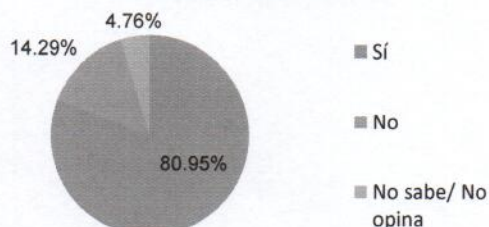
¿Como considera el trato de los colaboradores del SANIPES?



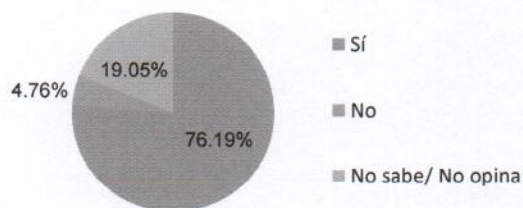
¿Considera usted que la información brindada en la página web es lo suficientemente clara e informativa?



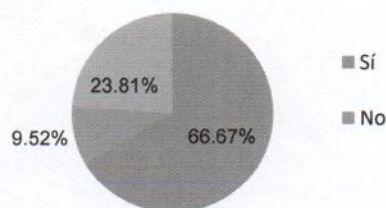
¿Cree Usted que SANIPES ejecuta sus servicios dentro de los plazos esperados?



¿Cree Usted que los recursos humanos aportados son calificados y adecuados?



¿Cree Usted que el servicio brindado ha respondido a todas sus expectativas?



En base a la información antes descrita y lluvia de ideas, el equipo definió los siguientes problemas:

Tabla 2: Descripción del Problema

N°	Problema	Descripción del Problema
1	Insatisfacción de la ciudadanía en relación a la señalización en las instalaciones de Atención al ciudadano.	Cuando el administrado visualiza su turno en la pantalla de recepción se dirige a la oficina de atención al ciudadano y al entrar hay varios módulos y no sabe a cuál dirigirse. Muchas veces se aproxima al más cercano o a la persona que está desocupada para que lo atienda y se incomoda cuando le indican que el trámite que va a realizar es en otra ventanilla. Esto se debe a que no están identificados ni señalizados cada módulo respecto a las funciones y trámites que se realizan en cada uno.
2	Incremento de solicitudes observadas por llenado incorrecto debido a la deficiente información y orientación para el correcto llenado de los formularios.	Cuando el administrado presenta su solicitudes (con los formularios establecidos según TUPA) son observados por no estar correctamente llenados. También sucede que no saben qué información deben colocar en ciertos campos de los formularios y ello genera más consultas en la oficina y demora en los tiempos de atención.
3	Dificultad de acceso a la información tanto físicamente como virtualmente sobre los procedimientos TUPA	La cantidad y calidad de información debe estar disponible en todo momento para nuestros administrados debido a que parte de los servicios que se brindan están altamente relacionados con el comercio internacional. Desde diversas zonas del país y el extranjero existe la necesidad de tener un fácil acceso a los procedimientos y requisitos TUPA, así como documentos oficiales emitidos por el SANIPES. Y que el diseño actual de nuestro portal institucional no permite a los usuarios ubicar con facilidad la información que buscan, y eso conlleva un mayor número de consultas telefónicas o por correo electrónico.

3. OBJETIVO

Para los problemas identificados se establecieron los siguientes objetivos:

Tabla 3: Objetivos

N°	Problema	Objetivo
1	Insatisfacción de la ciudadanía en relación a la señalización en las instalaciones de Atención al ciudadano.	Incrementar la satisfacción ciudadana en relación a la señalización en las instalaciones de Atención al ciudadano.
2	Incremento de solicitudes observadas por llenado incorrecto debido a la deficiente información y orientación para el correcto llenado de los formularios.	Disminuir la cantidad de solicitudes (formularios) observados por un incorrecto llenado.
3	Dificultad de acceso a la información tanto físicamente como virtualmente sobre los procedimientos TUPA	Facilitar el acceso a la plataforma virtual y generar un mayor uso de la página web y la información que contiene.

4. ALCANCE

El alcance del presente plan de mejora será en la Oficina de Atención al Ciudadano de la sede Surquillo, sito en Av. Domingo Orué 165 (Piso 6). El tiempo de implementación se ha definido por cada problema identificado en el acápite 5.

5. ACTIVIDADES A DESARROLLAR (Cronograma)

Para cada problema identificado se definió el plan de acción correspondiente, cabe mencionar que se tomara de referencia como línea base para la medición de la meta de los indicadores los datos recolectados el mes de diciembre. A continuación se presentan los diagramas de Gantt por cada objetivo definido.

5.1. Plan de Acción: Incrementar la satisfacción ciudadana en relación a la señalización en las instalaciones de Atención al ciudadano.

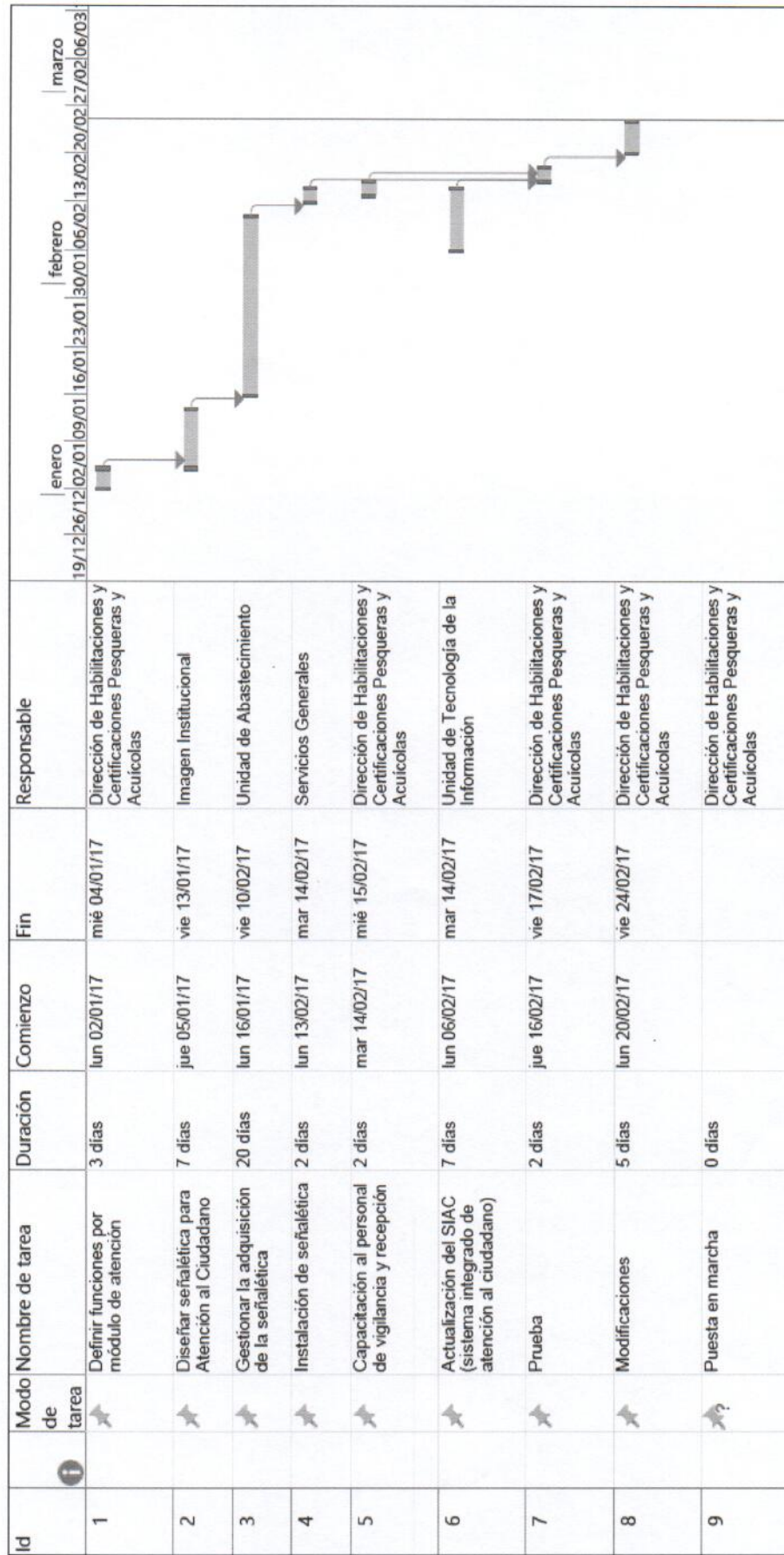


Ilustración 1: Diagrama de Gantt - Lograr un acceso más eficiente a las instalaciones de Atención al Ciudadano

5.2. Plan de Acción: Disminuir la cantidad de solicitudes (formularios) observados por un incorrecto llenado.

Id	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Responsable	19/12	26/12	02/01	09/01	16/01	23/01	30/01	06/02	13/02	20/02	27/02	06/03	13/03
1	Elaborar modelos de formularios correctamente llenados	15 días	lun 02/01/17	vie 20/01/17	Dirección de Habilitaciones y Certificaciones Pesqueras y Acuicolas													
2	Implementar formularios virtualmente	18 días	vie 20/01/17	mar 14/02/17	Dirección de Habilitaciones y Certificaciones Pesqueras y Acuicolas													
3	Desarrollar formularios ejemplo en formato web	15 días	vie 20/01/17	jue 09/02/17	Unidad de Tecnología de la Información													
4	Desarrollar formularios (formato) en formato amigable para escribir (formulario pdf)	15 días	vie 20/01/17	jue 09/02/17	Unidad de Tecnología de la Información													
5	Acondicionar portal institucional para incluir los formularios	15 días	vie 20/01/17	jue 09/02/17	Unidad de Tecnología de la Información													
6	Difusión de los formularios ejemplo virtuales y el acceso a través de la página web	3 días	vie 10/02/17	mar 14/02/17	Dirección de Habilitaciones y Certificaciones Pesqueras y Acuicolas													
7	Implementar formularios físicamente	33 días	vie 20/01/17	mar 07/03/17	Dirección de Habilitaciones y Certificaciones Pesqueras y Acuicolas													
8	Acondicionar oficina de Atención al Ciudadano con zona de formularios	30 días	vie 20/01/17	jue 02/03/17	Dirección de Habilitaciones y Certificaciones Pesqueras y Acuicolas													
9	Diseñar formularios ejemplo físicos y colocarlos en oficina de Atención al Ciudadano	10 días	vie 20/01/17	jue 02/02/17	Imagen Institucional													
10	Difusión de los formularios ejemplo en físico a los Administrados	3 días	vie 03/03/17	mar 07/03/17	Dirección de Habilitaciones y Certificaciones Pesqueras y Acuicolas													

Ilustración 2: Diagrama de Gantt - Disminuir la cantidad de solicitudes (formularios) observados por un incorrecto llenado

5.3. Plan de Acción: Facilitar el acceso a la plataforma virtual y generar un mayor uso de la página web y la información que contiene

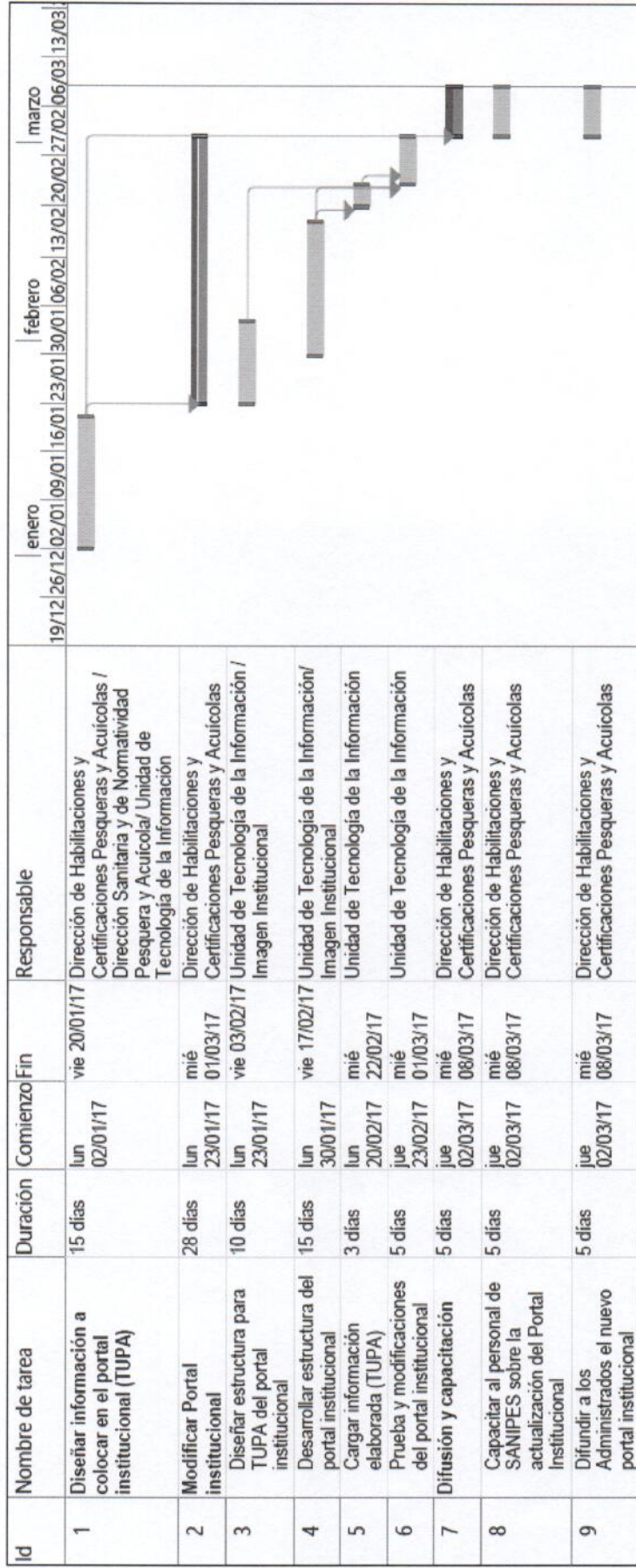


Ilustración 3: Diagrama de Gantt - Generar un mayor uso de la página web y la información que contiene.

6. RECURSOS

6.1. Recursos Humanos

6.1.1. Plan de Acción: Incrementar la satisfacción ciudadana en relación a la señalización en las instalaciones de Atención al ciudadano.

Personal	Oficina a la que pertenece	Tiempo aproximado (mensual / quincenal / semanal) aprox.
Director de la Dirección de Habilitaciones y Certificaciones Pesqueras y Acuícolas	Dirección de Habilitaciones y Certificaciones Pesqueras y Acuícolas	3 horas semanales
Especialista de Atención al Ciudadano	Dirección de Habilitaciones y Certificaciones Pesqueras y Acuícolas	10 horas semanales
Especialista en Diseño Gráfico	Imagen Institucional – Secretaría General	1 semana a tiempo completo
Especialista en Contrataciones	Unidad de Abastecimiento	8 horas por semana
Técnico en Mantenimiento	Servicios Generales – Unidad de Abastecimiento	2 días a tiempo completo
Responsable de Desarrollo de Sistemas	Unidad de Tecnología de la Información	6 horas semanales
Analista Programador	Unidad de Tecnología de la Información	2 semanas a medio tiempo

6.1.2. Plan de Acción: Disminuir la cantidad de solicitudes (formularios) observados por un incorrecto llenado

Personal	Oficina a la que pertenece	Tiempo aproximado (mensual / quincenal / semanal) aprox.
Director de la Dirección de Habilitaciones y Certificaciones Pesqueras y Acuícolas	Dirección de Habilitaciones y Certificaciones Pesqueras y Acuícolas	3 horas semanales
Subdirector de Habilitaciones Pesqueras y Acuícolas	Sub dirección de Habilitaciones Pesqueras y Acuícolas	5 horas semanales
Subdirector de Certificaciones Pesqueras y Acuícolas	Sub dirección de Certificaciones Pesqueras y Acuícolas	5 horas semanales
Subdirector de Normatividad Sanitaria Pesquera y Acuícola	Dirección Sanitaria y de Normatividad Pesquera y Acuícola	5 horas semanales
Evaluador de Habilitaciones	Sub dirección de Habilitaciones Pesqueras y Acuícolas	10 horas semanales

Personal	Oficina a la que pertenece	Tiempo aproximado (mensual / quincenal / semanal) aprox.
Evaluador de Certificaciones	Sub dirección de Certificaciones Pesqueras y Acuícolas	10 horas semanales
Auditor Sanitario	Sub dirección de Normatividad Sanitaria Pesquera y Acuícola	6 horas semanales
Especialista de Atención al Ciudadano	Dirección de Habilitaciones y Certificaciones Pesqueras y Acuícolas	12 horas semanales
Especialista en Diseño Gráfico	Imagen Institucional – Secretaría General	3 semanas a medio tiempo
Responsable de Desarrollo de Sistemas	Unidad de Tecnología de la Información	5 horas semanales
Analista Programador	Unidad de Tecnología de la Información	2 semanas a medio tiempo

6.1.3. Plan de Acción: Facilitar el acceso a la plataforma virtual y generar un mayor uso de la página web y la información que contiene.

Personal	Oficina a la que pertenece	Tiempo aproximado (mensual / quincenal / semanal) aprox.
Director de la Dirección de Habilitaciones y Certificaciones Pesqueras y Acuícolas	Dirección de Habilitaciones y Certificaciones Pesqueras y Acuícolas	5 horas semanales
Subdirector de Habilitaciones Pesqueras y Acuícolas	Sub dirección de Habilitaciones Pesqueras y Acuícolas	5 horas semanales
Subdirector de Certificaciones Pesqueras y Acuícolas	Sub dirección de Certificaciones Pesqueras y Acuícolas	5 horas semanales
Subdirector de Normatividad Sanitaria Pesquera y Acuícola	Dirección Sanitaria y de Normatividad Pesquera y Acuícola	5 horas semanales
Especialista de Atención al Ciudadano	Dirección de Habilitaciones y Certificaciones Pesqueras y Acuícolas	18 horas semanales
Especialista en Diseño Gráfico	Imagen Institucional – Secretaría General	3 semanas a medio tiempo
Responsable de Desarrollo de Sistemas	Unidad de Tecnología de la Información	10 horas semanales
Analista Programador	Unidad de Tecnología de la Información	4 semanas a medio tiempo

6.2. Recursos Materiales de Oficina

En general para la solución de los tres problemas se necesitará lo siguiente:

Problema	Material
Problemas 1, 2 y 3	Papel bond, lapiceros, tóner
Problema 1	Adquisición de señalética para Oficina de Atención al Ciudadano y elementos de sujeción para la señalética.
Problema 2	Adquisición de repisa para colocar formularios físicos en la Oficina de Atención al Ciudadano.
Problema 2	Adquisición de separadores de acrílicos para formularios físicos en la Oficina de Atención al Ciudadano.
Problema 2 y 3	Adquisición de dípticos o trípticos informativos para la difusión de la nueva información.

6.3. Infraestructura y equipo

- 01 Sala de reuniones
- 04 computadoras
- 01 Impresora multifuncional a colores
- 01 Servidor

Los Recursos expuestos en el siguiente plan, se encuentran contemplados en el presupuesto del SANIPES para el 2017.

7. INDICADORES

Para medir la eficacia de las medidas adoptadas en pos de resolver los problemas encontrados se establecieron los siguientes indicadores por problema:

Objetivo	Indicador
Incrementar la satisfacción ciudadana en relación a la señalización en las instalaciones de Atención al ciudadano.	Nivel de Satisfacción en las Encuestas respecto a la facilidad a la ubicación en la oficina de Atención al Ciudadano.
Disminuir la cantidad de solicitudes (formularios) observados por un incorrecto llenado.	Porcentaje de Solicitudes (formularios) rechazados u observados por un incorrecto llenado.
Facilitar el acceso a la plataforma virtual y generar un mayor uso de la página web y la información que contiene.	Aumento de sesiones en el portal institucional.

 SANIPES Organismo Nacional de Sanidad Primaria	PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Página: 15 de 20
--	--	-------------------------

8. ANEXOS

8.1. Ficha de Indicador: Lograr un acceso más eficiente a las instalaciones de Atención al Ciudadano

FICHA DE INDICADOR	
1) Nombre Indicador	Nivel de Satisfacción en las Encuestas respecto a la facilidad a la ubicación en la oficina de Atención al Ciudadano.
2) Descripción del Indicador	Este indicador permitirá conocer la percepción del ciudadano respecto a la facilidad con la que ubica el módulo adecuado para realizar su trámite dentro de la Oficina de Atención al Ciudadano.
3) Objetivo del Indicador	Medir el nivel de Satisfacción de las mejoras implementadas para la ubicación de los módulos donde se realizan los trámites.
4) Forma de Cálculo	(Cantidad de Encuestas con apreciación buena y/o muy bueno en la pregunta sobre acceso y ubicación de la Sede Surquillo/ Cantidad de encuestas que contestaron la pregunta sobre acceso y ubicación de la Sede Surquillo) * 100
5) Fuentes de Información	- Encuestas físicas de la Sede Surquillo - Encuestas virtuales para la Sede Surquillo
6) Periodicidad de Medición	- Mensual
7) Responsable de Medición	Especialista en Normatividad de la Dirección Sanitaria y de Normatividad Pesquera y Acuícola
8) Meta	70% de satisfacción
9) Plazo para cumplir la meta	6 meses

8.2. Ficha de Indicador: Disminuir la cantidad de solicitudes (formularios) observados por un incorrecto llenado

FICHA DE INDICADOR	
1) Nombre Indicador	Porcentaje de Solicitudes (formularios) rechazados u observados por un incorrecto llenado.
2) Descripción del Indicador	Este indicador permitirá medir la eficacia de la información publicada (formularios ejemplo) tanto físicamente como virtualmente para guía del administrado.
3) Objetivo del Indicador	Medir el nivel de solicitudes (formularios) observados y ver una disminución en un período de tiempo.
4) Forma de Cálculo	$\frac{\text{Cantidad de expedientes observados o rechazados por formularios incorrectamente llenados en el período de medición}}{\text{Cantidad de expedientes ingresados en el período de medición}} \times 100 - \frac{\text{Cantidad de expedientes observados o rechazados por formularios incorrectamente llenados en el período de línea base}}{\text{Cantidad de expedientes ingresados en el período de línea base}} \times 100$
5) Fuentes de Información	- Registro de Expedientes generados en Oficina de Atención al Ciudadano - Registro de Expedientes observados o rechazados
6) Periodicidad de Medición	- Bimestral
7) Responsable de Medición	Especialista de Atención al Ciudadano
8) Meta	Disminución de un 20 % respecto a la línea base (Diciembre 2016)
9) Plazo para cumplir la meta	8 meses

8.3. Ficha de Indicador: Generar un mayor uso de la página web y la información que contiene.

FICHA DE INDICADOR	
1) Nombre Indicador	Aumento de sesiones en el portal institucional
2) Descripción del Indicador	Este indicador permitirá conocer la cantidad de sesiones y el tiempo promedio de uso del portal institucional
3) Objetivo del Indicador	Medir la cantidad de sesiones y que servicios se requieren con mayor frecuencia
4) Forma de Cálculo	(Cantidad de Sesiones reportadas con tiempo mayor al mínimo establecido en el período – Línea base Diciembre 2016 / Línea Base Diciembre 2016)* 100
5) Fuentes de Información	- Reportes de Sesiones del Portal Institucional
6) Periodicidad de Medición	- Mensual
7) Responsable de Medición	Especialista de Atención al Ciudadano
8) Meta	Aumento de un 30 % de la cantidad de sesiones reportadas con tiempo mayor al mínimo establecido respecto a la línea base (Diciembre 2016)
9) Plazo para cumplir la meta	8 meses

8.4. Alternativas de Solución.

Tabla 4: Alternativas de Solución

Nº	Problema	Alternativas de solución
1	Insatisfacción de la ciudadanía en relación a la señalización en las instalaciones de Atención al ciudadano.	- Identificar cada módulo y personal de acuerdo al trámite que realizan.
2	Incremento de solicitudes observadas por llenado incorrecto debido a la deficiente información y orientación para el correcto llenado de los formularios.	- Publicar modelos de formularios correctamente llenados. - Asistente virtual para tramites TUPA online.
3	Dificultad de acceso a la información tanto físicamente como virtualmente sobre los procedimiento TUPA	- Rediseñar la página web a fin de hacerla más amigable para el ciudadano. - Implementar dípticos o trípticos con la información más solicitada por los administrados.

Luego de identificar los problemas y plantear las alternativas de solución, se realizó una ponderación de las soluciones para aquellos problemas que tenían más de una alternativa de solución. Se hizo uso de una matriz de jerarquización donde se establecieron los criterios de Impacto al Ciudadano, Viabilidad técnica y recursos disponibles. Para cada uno de los cuales se utilizaron los siguientes valores:

01: Bajo
03: Regular
05: Bueno

Además, se considerarán como soluciones aquellas que obtengan un puntaje total mayor a tres (03). En base a ello se establecerá el plan de acción e implementación posteriormente.

Para el Problema N° 1: "Insatisfacción de la ciudadanía en relación a la señalización en las instalaciones de Atención al ciudadano" se cuenta con una única alternativa de solución por lo cual no fue necesario la elaboración de la matriz de jerarquización.

Para el Problema N° 2: "Incremento de solicitudes observadas por llenado incorrecto debido a la deficiente información y orientación para el correcto llenado de los formularios." se realizó la siguiente tabla de jerarquización:

Tabla 5: Elección de la Solución para el Problema N° 2

Alternativas de Solución	Impacto en el Ciudadano	Viabilidad técnica	Recursos disponibles	Total
<i>Peso de Criterios</i>	<i>0.40</i>	<i>0.30</i>	<i>0.30</i>	<i>1</i>
Publicar modelos de formularios correctamente llenados.	5	5	5	5
Asistente virtual para tramites TUPA online	5	1	1	2.6

Como resultado de esta evaluación, se obtuvo que la alternativa de publicar modelos de formularios correctamente llenados era la más viable para su ejecución.

Para el Problema N° 3: "Dificultad de acceso a la información tanto físicamente como virtualmente sobre los procedimiento TUPA" se realizó la siguiente tabla de jerarquización:

Tabla 6: Elección de Solución para el Problema N° 3

Alternativas de Solución	Impacto en el Ciudadano	Viabilidad técnica	Recursos disponibles	Total
<i>Peso de Criterios</i>	<i>0.40</i>	<i>0.30</i>	<i>0.30</i>	<i>1</i>
Rediseñar la página web a fin de hacerla más amigable para el ciudadano.	5	3	3	3.8
Implementar dípticos o trípticos con la información más solicitada por los administrados.	3	5	5	4.2