



CURSO TALLER

"ATENCION AL USUARIO EN EL SECTOR PUBLICO"

YURI RENGIFO RIVAS



CURSO TALLER DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SECTOR PÚBLICO

exxa
CONSULTING

exxa
CONSULTING



Agenda



Modernización del estado y mejora de la atención al cliente / ciudadano 04 Nov 2019



Plan nacional de atención a la ciudadanía. 06 Nov 2019



Mejora en la atención al ciudadano 08 Nov 2019

Plan nacional de atención a la ciudadanía.



Política General y Plan nacional de atención a la ciudadanía



Estándares para una Atención de calidad:
Estrategia, conocimiento y canales de atención.



Infraestructura, atención y personal.



Transparencia y medición.

Plan nacional de atención a la ciudadanía.



Política General y Plan nacional de atención a la ciudadanía



Estándares para una Atención de calidad:
Estrategia, conocimiento y canales de atención.



Infraestructura, atención y personal.



Transparencia y medición.



Política General de Gobierno







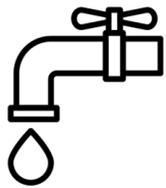
Municipalidad
Local



Banco de la Nación



Sunarp



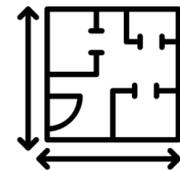
Sedapal



Edelnor



Municipalidad
De Lima



Arquitectos e
ingenieros

¿Cómo afecta al ciudadano?



**ACERCAR EL ESTADO AL
CIUDADANO**

A group of people are gathered around a table, looking at a large, colorful map or urban planning diagram. The map is divided into various colored sections (purple, green, blue, yellow, red) and has a grid-like structure. One person is pointing at a specific area on the map. There are also some papers and a pen on the table. The text 'Involucrar a los ciudadanos en la solución.' is overlaid on the image.

Involucrar a los ciudadanos en la solución.



Colaborar entre instituciones

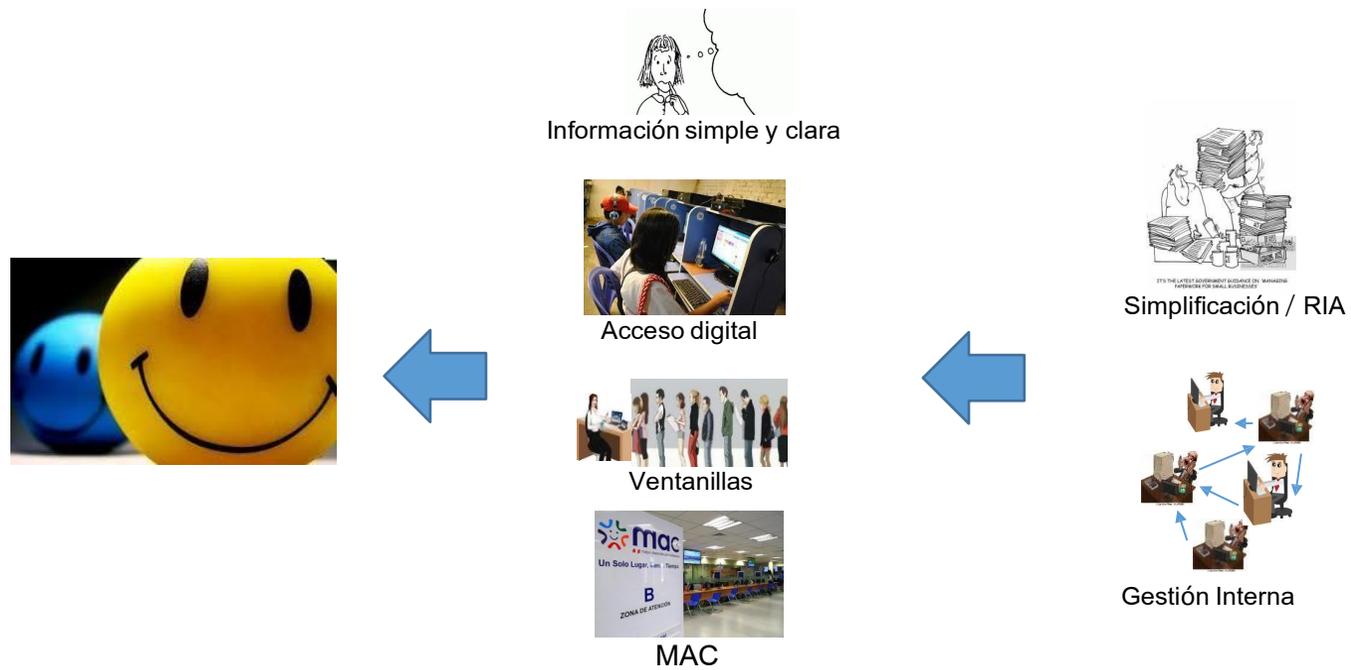
Acercar el Estado al ciudadano

1. Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios otorgados por el Estado.

En el Perú, eso también pasa por (inclusión, acceso universal)

2. Mejorar la cobertura del Estado en la prestación de servicios. Lograr que uno pueda hacer sus trámites en cualquier lado (sin tener que viajar a Lima, trámites en línea)
3. Prestar servicios mas inclusivos. (i) Que uno pueda ser atendido (y comprendido) en su idioma**; (ii) No ser discriminado

Líneas de acción



Ciudadanos, no clientes.

El Estado responde al interés público y no necesariamente al interés individual.

La preocupación por la calidad de los servicios a los ciudadanos debe contemplar que el interés cortoplacista de los “clientes” no esta siempre alineado al interés general (ejm. un empresario que prefiere que no le pidan permisos para construir su local o un chofer cuyo camión no ha cumplido estándares).

En casos donde se fiscaliza, supervisa, la búsqueda de satisfacción estará asociada a otros factores (información completa, si vas a esperar: calidad de tiempo de espera).

Usuarios

Ciudadanos

Empresas

Autoridades
(regional y
local)

2. UNA cara del Estado al ciudadano

- Web única de información sobre el Estado
- Logo y campaña comunicacional transversal de la estrategia
- Portal datos abiertos

3. Mejor atención (mas acceso, menos requisitos...)

- Planes de mejora
- Mas canales (MAC, MACexpress, aló MAC)
- Menos requisitos (simplificación, DLs, copia DNI)
- TUPAs (mas simples, con procedimientos homogéneos)
- RIA para procedimientos administrativos

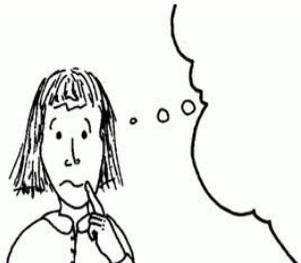
Retos

1. Cambio de “chip”.
 - ✓ Ciudadano (usuario) como el eje.
 - ✓ Preguntarles y entenderlos para mejorar

2. UNA cara del Estado.
 - ✓ Homogenizar acciones, mecanismos, etc.
 - ✓ Mayor articulación entre entidades.

3. Un Estado que se entienda
 - ✓ No necesitar traductor para entender al Estado (comunicados, formatos)
 - ✓ Comunicar mejor acciones y avances

La ruta del ciudadano en una entidad



¿Cómo saber a que entidad debo acudir?



- Tiene información fácil de encontrar sobre horarios y locales?
- Me dice que requisitos me van a pedir?
- Puedo hacer el trámite en línea?



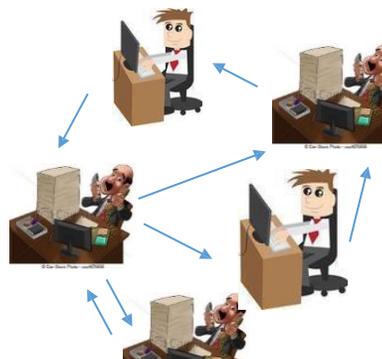
- El personal tiene el conocimiento necesario para resolver mi problema?
- Es atento?
- Habla mi idioma?
- Instalaciones son cómodas?
- Debo ir a una o varias ventanillas?



...



- Debo ir a varias entidades?
- Necesito el mismo papel varias veces?

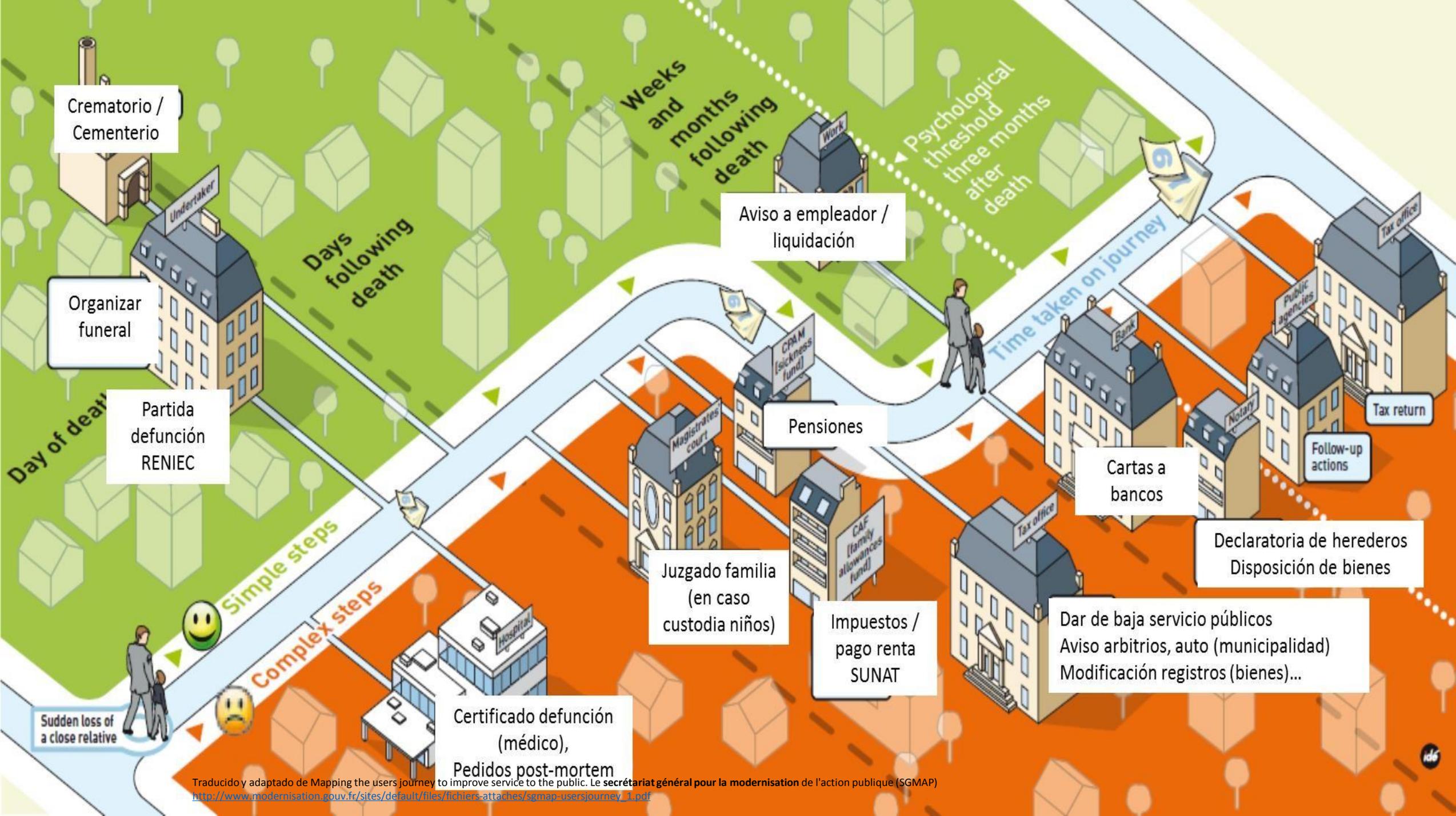


- El trámite es automático o toma varios días?
- Cuántas aprobaciones requiere?



Son necesarios todos los requisitos?

María acaba de perder a un familiar cercano



Crematorio /
Cementerio

Organizar
funeral

Partida
defunción
RENIEC

Days
following
death

Weeks
and
months
following
death

Aviso a empleador /
liquidación

Psychological
threshold
three months
after
death

Time taken on journey

Pensiones

Cartas a
bancos

Declaratoria de herederos
Disposición de bienes

Dar de baja servicio públicos
Aviso arbitrios, auto (municipalidad)
Modificación registros (bienes)...

Impuestos /
pago renta
SUNAT

Juzgado familia
(en caso
custodia niños)

Certificado defunción
(médico),
Pedidos post-mortem

Simple steps
Complex steps

Sudden loss of
a close relative

¿Qué es lo que más valoran los peruanos del servicio de atención en las entidades públicas?



Elaboración: CAD Ciudadanos al Día, según información del RankinCAD 2013

Plan nacional de atención a la ciudadanía.



Política General y Plan nacional de atención a la ciudadanía



Estándares para una Atención de calidad:
Estrategia, conocimiento y canales de atención.



Infraestructura, atención y personal.



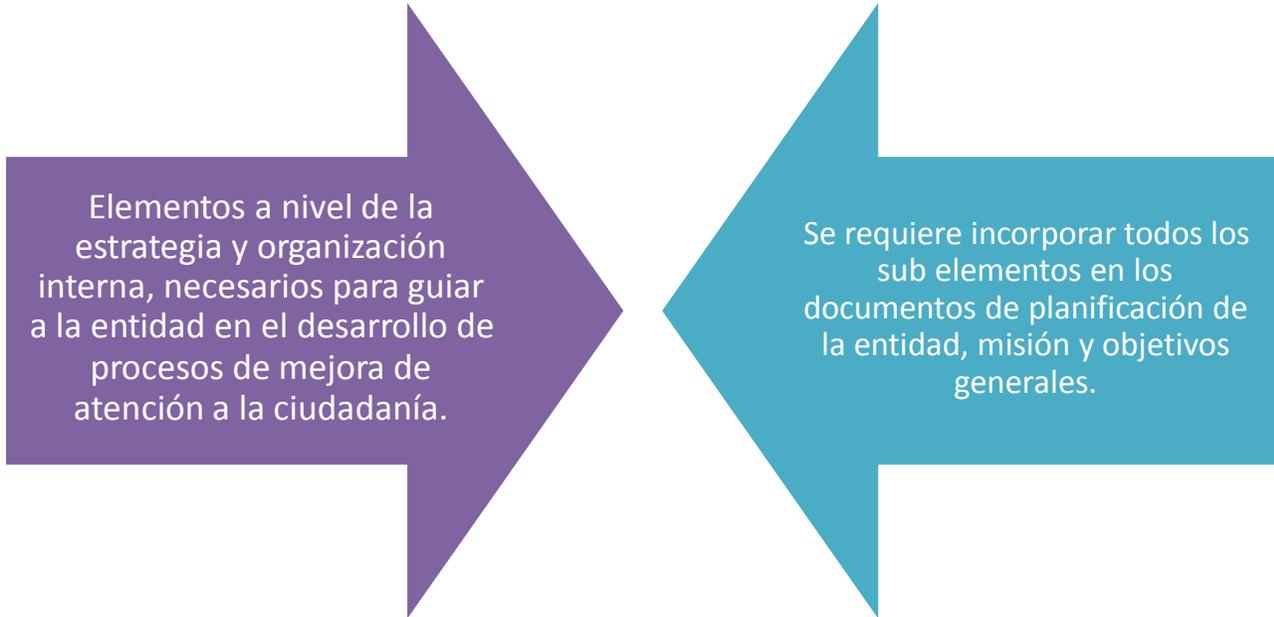
Transparencia y medición.

Estándares para una atención de calidad



ESTÁNDAR N° 1

Estrategia y Organización

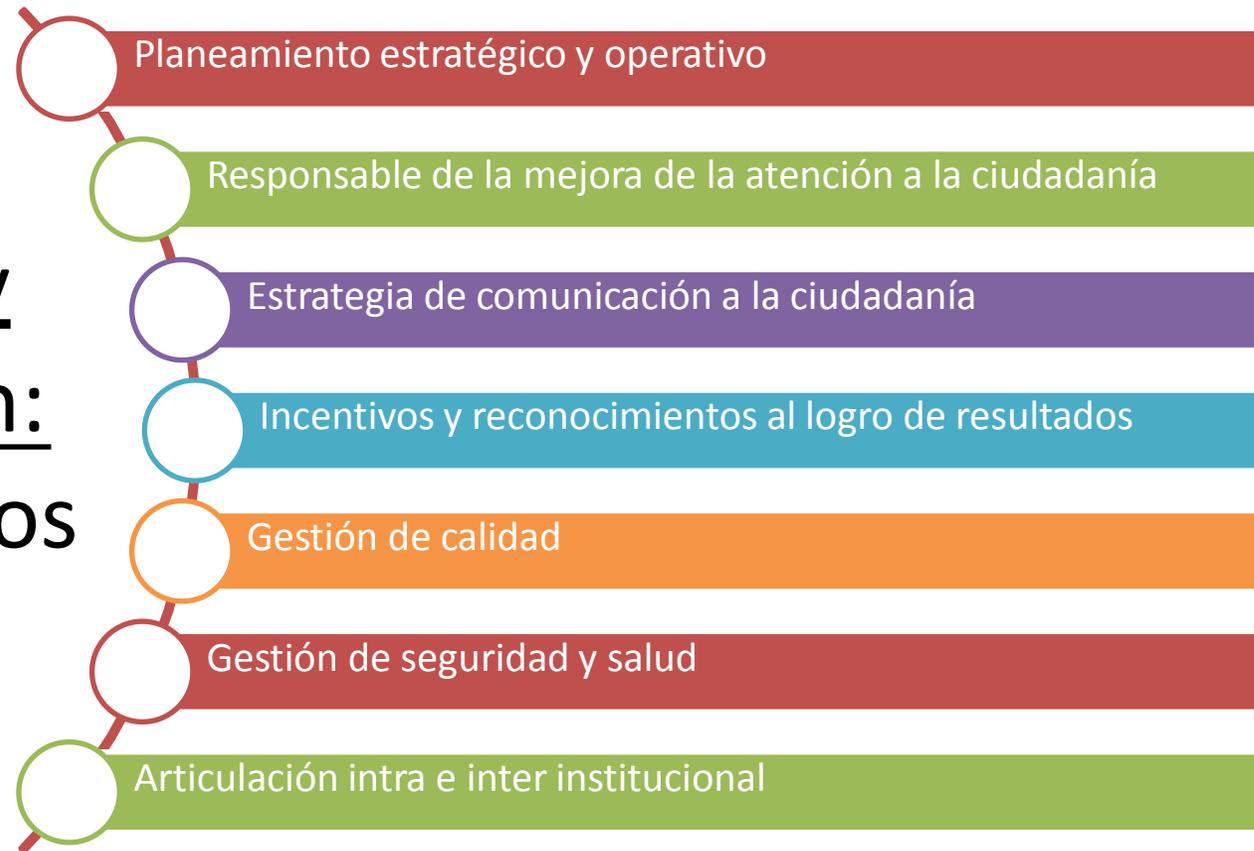


Elementos a nivel de la estrategia y organización interna, necesarios para guiar a la entidad en el desarrollo de procesos de mejora de atención a la ciudadanía.

Se requiere incorporar todos los sub elementos en los documentos de planificación de la entidad, misión y objetivos generales.

ESTÁNDAR N° 1

Estrategia y organización: Sub elementos



Sub Elemento 1.1

Planeamiento Estratégico y Operativo

- Se enfoca en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y en el Plan Operativo Institucional (POI).
- Es necesario incorporar la Mejora de la Atención a la Ciudadanía como un objetivo estratégico en los documentos de planificación.
- Una vez identificados los aspectos de mejora, se debe establecer, en el POI, actividades que apunten a la incorporación de este enfoque en la atención ciudadana.

Es importante incorporar en el Plan Estratégico Institucional el enfoque intercultural como un eje de acción de la entidad.

Sub Elemento 1.2

Responsable de la Mejora de la Atención a la Ciudadanía

- Importancia que en cada entidad exista, al menos, una persona responsable de revisar y garantizar que los procesos internos y procedimientos brindados estén simplificados, lo que implica que se haya priorizado las necesidades del ciudadano.
- El líder responsable debería efectuar numerosas visitas a los órganos de asesoría de la entidad, a fin de formarse una visión transversal de la organización.

Es necesario distinguir entre el órgano a cargo de la atención a la ciudadanía, el órgano a cargo de Trámite Documentario y el órgano o unidad orgánica responsable de la mejora continua de la entidad.

Sub Elemento 1.3

Estrategia de Comunicación con la Ciudadanía

- Es necesario que exista una estrategia de comunicación que genere involucramiento y recoja expectativas respecto a los procesos de mejora que se impulsan en la entidad pública.
- Para comunicar es importante idear argumentos y mensajes que motiven y llamen la atención de los públicos objetivos.
- El establecimiento de canales de diálogo con la población facilitará la comunicación con esta, mejorando las relaciones y permitiendo conocer sus expectativas y percepciones sobre los nuevos servicios o atención que espera recibir de la institución.

Es importante diseñar un perfil de público objetivo a fin de considerar sus características sociodemográficas y culturales ya que, al momento de pensar en productos comunicativos, no es lo mismo dirigirse a estudiantes, empresarios, indígenas, trabajadores u otros.

Sub Elemento 1.4

Incentivos y Reconocimiento al Logro de Resultados

- Se relaciona con los incentivos que deberían existir para reconocer la labor y los logros de aquellos que laboran en los procesos de mejora institucional. Estos incentivos pueden ser clasificados de la siguiente forma:
 - Tomando en cuenta a quienes se dirigen pueden ser Institucionales, Colectivos o Individuales.
 - Tomando en cuenta el tipo de compensación, estos se clasifican en Monetarios y No Monetarios.

Los incentivos y reconocimientos al logro de resultados son de suma importancia con relación al aspecto motivacional en la gestión del personal, pues muchas veces el grado de motivación se encuentra en proporción directa con el nivel de desempeño laboral.

Sub Elemento 1.5

Gestión de la Calidad

- Comprende el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- Generalmente, incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, así como la planificación, el control, el financiamiento y la mejora de la calidad.

Sub Elemento 1.6

Gestión de la Seguridad y Salud

- Está referido a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, que establece la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Esta ley establece principios, derechos y obligaciones de los empleadores y trabajadores, documentación y registros obligatorios y otros requerimientos que aplican para las empresas de todos los sectores, incluyendo las entidades públicas.
- Está orientado a reducir la generación de accidentes o enfermedades en las instalaciones y protege tanto a los trabajadores como a los ciudadanos que ingresan a las instalaciones en calidad de usuario o visita.

Sub Elemento 1.7

Articulación Intra e Inter Institucional

- Una articulación Intra Institucional está referida a los mecanismos de coordinación y cooperación entre los distintos órganos y unidades orgánicas dentro de la entidad.
- Una articulación Inter Institucional se refiere a los mecanismos de coordinación y cooperación entre distintas entidades del mismo o diferentes niveles de gobierno que componen la organización del Estado.

ESTANDAR N° 2

Conocimiento de la ciudadanía-usuario de la entidad pública

Involucra los factores relacionados con la forma y el uso de distintas herramientas con que la entidad desarrolla el conocimiento de la ciudadanía a quien va dirigida la atención.

Asimismo se refiere a la promoción de mecanismos y espacios de participación que sirvan de retroalimentación para una mejor atención a la ciudadanía.

Estándar 2: Conocimiento de la Ciudadanía - Usuario



Sub Elemento 2.1

Identificación de las Necesidades y Expectativas para segmentar a la Ciudadanía - Usuario

- Importancia de que las entidades públicas conozcan al público objetivo al cual van dirigidos los servicios que prestan y, en función de ello, planifiquen estratégicamente y determinen mejores formas de brindarlos, teniendo en cuenta las necesidades particulares de los usuarios o sus características.

Es importante identificar los diferentes grupos étnico – culturales a los que pertenecen los usuarios, ya que sus contextos y su cultura moldearán las necesidades y las expectativas que tengan sobre la atención que recibirán.

Sub Elemento 2.2

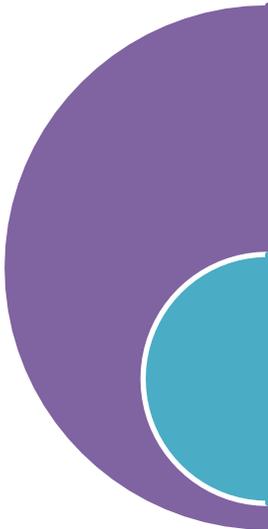
Mecanismos y Espacios de Participación Ciudadana para la Mejora de los Servicios Públicos

- Implica la implementación de mecanismos o espacios de participación ciudadana para el diseño e implementación de mejores servicios públicos. Estos pueden ser:
 - Consejos de Coordinación Regional y Local.
 - Otros consejos de origen sectorial y mesas de concertación.
 - Comités de Gestión.
 - Junta de Delegados Vecinales.
 - Juntas Vecinales Comunes.
 - Presupuesto Participativo.

Es importante tomar en cuenta que, cuando la entidad busca dirigirse a comunidades tradicionales, comunidades campesinas o población indígena u originaria, debe hacerlo respetando las costumbres, creencias y mecanismos de toma de decisiones de estas.

ESTANDAR N° 3

Accesibilidad y Canales de Atención a la Ciudadanía



Comprende los puntos de acceso a través de los cuales la ciudadanía hace uso de los distintos servicios provistos por las entidades públicas.

Estos tienen una notable importancia con respecto a la calidad de la atención, en tanto el uso apropiado de los mismos permite ampliar la cobertura de los servicios, agilizar los trámites, atender a grupos vulnerables y mejorar el acceso de la ciudadanía a la información.

Estándar 3: Accesibilidad y Canales de Atención a la Ciudadanía

-  3.1 Canal Presencial
-  3.2 Canal Telefónico
-  3.3 Canal Virtual
-  3.4 Canal Itinerante

Sub Elemento 3.1

Canal Presencial

- Consiste en la atención en ventanillas ubicadas en locales específicamente diseñados para la realización de trámites, acceso a información, recepción de quejas y reclamos, etc.
- La ventaja del canal presencial es que se brinda una atención personalizada que permite una mayor asistencia en la realización del trámite o servicio.

Es importante dejar en claro que, en entidades pequeñas con escasos recursos y con baja demanda de servicios, pensar en una plataforma de servicios con varias ventanillas puede resultar innecesario.

Sub Elemento 3.2

Canal Telefónico

- Consiste en la recepción de llamadas de la ciudadanía realizadas a una línea de atención específica, instalada por la entidad correspondiente, con el fin de facilitar el acceso a la información, la presentación de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, o incluso, la ejecución de servicios.
- La ventaja del canal telefónico es que ofrece amplia cobertura y representa un menor costo a la entidad, en comparación a la atención presencial.

Sub Elemento 3.3

Canal Virtual

- Consiste en la recepción de solicitudes online, mediante una plataforma virtual específica o correo electrónico, con el fin de requerir información, realizar un trámite o cancelar los derechos del mismo.
- La ventaja del canal virtual es que permite multiplicar los puntos de contacto y ofrece un enfoque de datos abiertos sobre la información que pone a disposición las distintas entidades.

Sub Elemento 3.4

Canal Móvil o Itinerante

- Consiste en el traslado temporal de una oficina de atención hacia una población que tiene acceso limitado a la misma, con el fin de que esta pueda realizar trámites, recibir información, se recepciones reclamos, entre otros.
- Generalmente, se utiliza en zonas alejadas a centros urbanos o en zonas con menor densidad poblacional.

Plan nacional de atención a la ciudadanía.



Política General y Plan nacional de atención a la ciudadanía



Estándares para una Atención de calidad:
Estrategia, conocimiento y canales de atención.



Infraestructura, atención y personal.



Transparencia y medición.

ESTANDAR N° 4

Infraestructura, Mobiliario y Equipamiento para la Atención



Se considera factores relacionados con las características de la infraestructura, condiciones y soporte con los que cuenta la entidad en la que se brinda la atención a la ciudadanía.

Abarca desde las plataformas de atención, señalización, el estado y mantenimiento de las instalaciones, mobiliario y equipamiento, y las condiciones de seguridad de los ambientes físicos.

Estándar 4: Infraestructura, Mobiliario y Equipamiento para la Atención



Sub Elemento 4.1

Condiciones del espacio físico para la atención a la ciudadanía

- Consiste en garantizar las adecuadas condiciones en infraestructura, mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación , así como en el mantenimiento de las instalaciones.
- Esta infraestructura debe facilitar el acceso y uso a mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad. Asimismo, esta debe tomar en cuenta y adaptarse a las particularidades culturales de la población cuando corresponda.

Es importante resaltar que según el reglamento de la Ley N° 29664 que crea el Sistema Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres, todas las personas naturales y jurídicas de derecho público o privado propietarias, administradoras y/o conductoras de los objetos de inspección están obligadas a obtener el Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones – ITSE.

Sub Elemento 4.2

Señalización y Mapa de Riesgos

- La señalización debe estar orientada a facilitar la ubicación y el acceso de la ciudadanía que acude a los espacios de atención o canal presencial de la entidad.
- El mapa de riesgos es definido como un plano de las condiciones de trabajo, que pueden emplear diversas técnicas para identificar y localizar los problemas y las acciones de promoción y protección de la salud de los trabajadores en la organización del empleador y los servicios que presta.

Es importante resaltar que la señalización deberá cumplir con las disposiciones de la normativa de seguridad en edificaciones. De ser necesario, esta debe ser bilingüe (en castellano o lengua predominante en la localidad).

Sub Elemento 4.3

Equipamiento para la Atención a la Ciudadanía

El equipamiento deberá estar compuesto por equipo de oficina y también por equipamiento específico para la atención y provisión de bienes y servicios públicos, los cuales tienen que estar en condiciones adecuadas para su uso, mediante el mantenimiento respectivo.

ESTANDAR N° 5

Proceso de Atención a la Ciudadanía y Simplificación Administrativa

Corresponde a factores relacionados con el ciclo de atención a la ciudadanía para la gestión de trámites o entrega de bienes y servicios públicos, en cuanto a la orientación, mecanismos de pago, la propia atención a la ciudadanía, el trato que se recibe del personal y las acciones de la entidad para lograr que los trámites estén simplificados.

Estándar 5: Proceso de Atención a la Ciudadanía y Simplificación Administrativa



Sub Elemento 5.1

Orientación a la Ciudadanía

- Está relacionado con las actividades a través de las cuales la entidad brinda orientación o información sobre los procedimientos administrativos, servicios prestados en exclusividad y servicios no prestados en exclusividad.
- El contar con múltiples canales de atención fortalece los procesos de orientación a la ciudadanía ayudando a agilizar la etapa inicial y previa a la atención.

Se recomienda que la orientación e información esté disponible en el correspondiente portal institucional y que se cuente con el suficiente nivel de detalle y claridad en los canales virtuales y telefónicos, lo que permite aminorar el número de desplazamientos y costos del ciudadano para acceder a ellas.

Sub Elemento 5.2

Pagos vinculados a los trámites y servicios

- Se enfoca en la importancia de dar a la ciudadanía, distintos mecanismos para poder realizar los pagos, desde la propia entidad a través de la ventanilla caja, hasta aquellos en los que se aprovechan las potencialidades de las tecnologías de información, equipos de telefonía y equipos celulares.

Sub Elemento 5.3

Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos

- La atención se inicia con la recepción de la solicitud del ciudadano y finaliza con la ejecución del acto administrativo o de la actuación material por parte de la entidad. Estos procesos de atención requieren de instrumentos que permitan su aplicación estandarizada, los cuales son denominados Protocolos de Atención.

Es importante que la atención a la ciudadanía se brinde sin ningún tipo de lenguaje discriminatorio, como la expresión de frases que puedan tener estereotipos o prejuicios sobre los grupos étnico culturales de nuestro país.

Sub Elemento 5.4

Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural

- Comprende aquellos aspectos del comportamiento preferencial y equitativo a ciertos grupos de la población.
- El lenguaje con pertinencia cultural implica que toda comunicación que parta desde la entidad debe tener en cuenta las particularidades de los grupos étnicos de la localidad.

Sub Elemento 5.5

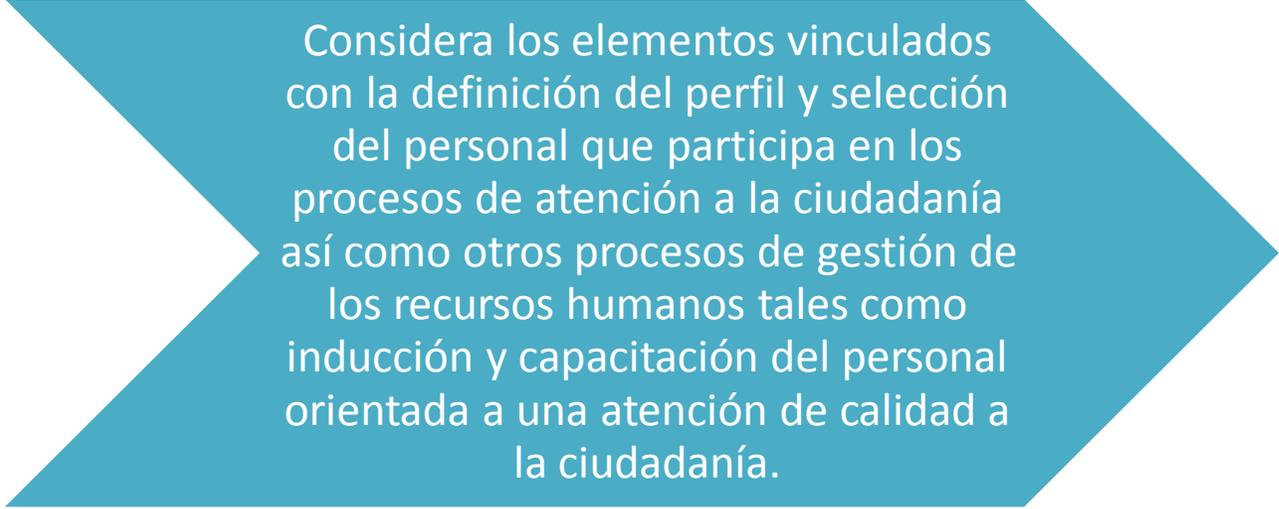
Simplificación Administrativa

- Comprende el conjunto de principios y acciones que tiene como objeto eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que genera el inadecuado funcionamiento de la administración.
- Pretende la eliminación de las exigencias y formalidades innecesarias en los procedimientos que realizan los administrados ante las distintas entidades públicas.

La Metodología de Simplificación Administrativa precisada en el DS N° 007-2011-PCM, ha sido desarrollada para los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad que conforman el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA)

ESTANDAR N° 6

Personal de Atención a la Ciudadanía



Considera los elementos vinculados con la definición del perfil y selección del personal que participa en los procesos de atención a la ciudadanía así como otros procesos de gestión de los recursos humanos tales como inducción y capacitación del personal orientada a una atención de calidad a la ciudadanía.

Estándar 6: Personal de Atención a la Ciudadanía

6.1 Perfil de Puesto
para Atención a la
Ciudadanía

6.2 Inducción y
Capacitación del
Personal que atiende
a la Ciudadanía

Sub Elemento 6.1

Perfil del Puesto

- Toda estrategia de mejora de la atención debe poner énfasis en los recursos humanos que atienden a la ciudadanía, por cualquier canal de atención, considerando una clara delimitación de las funciones que se les asignen, el perfil requerido, el nivel de motivación y sensibilización con relación a una mentalidad de servicio y el manejo de técnicas y herramientas para una atención de calidad.

Es importante que el personal tenga claramente delimitadas sus funciones y conozca ampliamente el proceso de cada uno de los trámites que atiende, no solo de la parte en la cual participa directamente, sino de que todo el curso que este sigue hasta que se le otorga una respuesta a la ciudadanía.

Sub Elemento 6.2

Inducción y Capacitación al Personal

- La inducción al personal que atiende a la ciudadanía pretende inculcar el sentido de pertenencia y de compromiso con la entidad, así como sensibilizar al personal sobre su rol de servicio.
- La capacitación al personal que atiende a la ciudadanía debe asegurar el dominio de las diversas técnicas existentes para brindar una atención óptima.

La realización de talleres, seminarios y cursos de capacitación deben estar orientados a fortalecer competencias deseadas y dotar de herramientas, conocimientos y habilidades como comunicación asertiva, trato especial para determinados grupos de personas, manejo de conflictos, etc.

Plan nacional de atención a la ciudadanía.



Política General y Plan nacional de atención a la ciudadanía



Estándares para una Atención de calidad:
Estrategia, conocimiento y canales de atención.



Infraestructura, atención y personal.



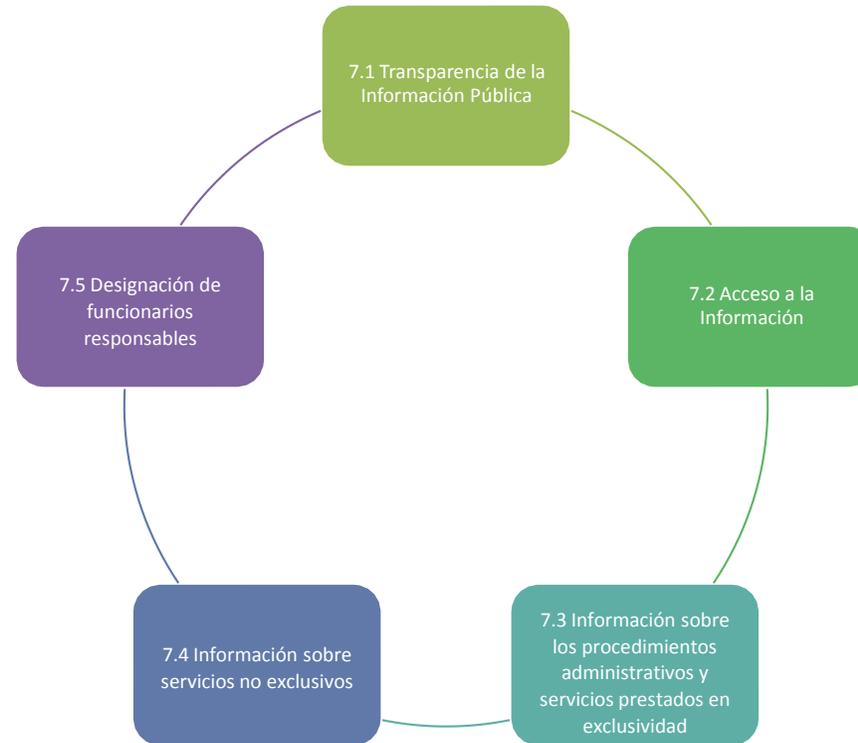
Transparencia y medición.

ESTANDAR N° 7

Transparencia y Acceso a la Información



Estándar 7: Transparencia y Acceso a la Información



Sub Elemento 7.1

Transparencia de la Información Pública

- Promueve que la entidad difunda la información contenida en la Ley N° 27806, Ley de Acceso a la Información Pública, su modificatoria y reglamento.
- Asimismo promueve que la entidad cuente con un Portal de Transparencia Estándar implementado y actualizado.

Enfoque de datos abiertos

Implica poner a disposición de la ciudadanía información de relevancia pública lo que traerá como consecuencia mejorar o producir nuevos productos y servicios para la ciudadanía, así como propiciar nuevos emprendimientos con la reutilización de dicha información.

Sub Elemento 7.2

Acceso de la Información

- Promueve que la entidad cuente con un formato de solicitud de acceso a la información pública.
- Este formato se encuentra disponible para la ciudadanía de manera física o virtual.

Es importante que la entidad apunte a automatizar el proceso de acceso a la información pública de manera que se cuente con un mecanismo virtual para el mismo.

Sub Elemento 7.3

Información sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad

- Implica difundir de manera clara y sencilla los procedimientos precisados en el TUPA.
- El lenguaje y la forma como se va a transmitir la información debe ser acorde con la realidad de la ciudadanía a la que se atiende.
- La información debe ser traducida a la lengua no castellana que sea predominante en la zona, para que pueda ser accesible a más ciudadanos.

Hay que tener en cuenta que el nivel educativo de los solicitantes de un trámite no es siempre el mismo, por lo tanto, lo que para unos es un procedimiento sencillo, para otros puede tratarse de algo confuso o ininteligible.

Sub Elemento 7.4

Información sobre los servicios no exclusivos

- Implica difundir de manera clara y sencilla los procedimientos precisados en el TUSNE.
- El lenguaje y la forma como se va a transmitir la información debe ser acorde con la realidad de la ciudadanía a la que se atiende.
- La información debe ser traducida a la lengua no castellana que sea predominante en la zona, para que pueda ser accesible a más ciudadanos.

La información sobre los servicios no exclusivos debe ser clara y sencilla y utilizar terminología que haga posible que la ciudadanía identifique los servicios que son entregado por la entidad.

Sub Elemento 7.5

Designación de Funcionarios Responsables

- Referido a la designación de responsables de solicitudes de acceso a la información y responsables del portal de transparencia estándar.
- Se orienta a que estos responsables puedan realizar esta labor de manera exclusiva y siendo parte del Equipo de Mejora Continua.

Las funciones de estos responsables deberían incorporarse en los documentos de gestión de la entidad, como el ROF, MOF y MAPRO.

ESTANDAR N° 8

Medición de la Gestión

Considera factores relacionados con la medición de indicadores de gestión referidos a la atención de la ciudadanía.

El conocimiento de las expectativas de los ciudadanos sobre los servicios que presta la entidad pública es un aspecto fundamental en todo proceso para mejorar la atención a la ciudadanía y la medición de la satisfacción permitirá adaptar y mejorar de manera continua los bienes y servicios ofertados.

Estándar 8: Medición de la Gestión

8.1 Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la atención a la ciudadanía

8.2 Medición de la satisfacción a la ciudadanía

8.3 Uso de Reportes de Medición de la Gestión relacionados con la atención a la ciudadanía

Sub Elemento 8.2

Medición de la Satisfacción de la Ciudadanía

- Tiene como finalidad conocer la opinión de los ciudadanos respecto a la atención brindada por la entidad.
- Las evaluaciones pueden abarcar diversos aspectos del proceso de atención como la orientación recibida, los tiempos de espera, las condiciones o ambientes del espacio de atención, la calidad de la información recibida, los resultados de la solicitud, entre otros.

Es importante resaltar la necesidad de que la entidad aplique, periódicamente, encuestas sobre la satisfacción de los ciudadanos que solicitan trámites, respecto a la información que se les brinda, la claridad de la misma, los costos de éstos y sobre el cumplimiento de los plazos de atención.

Sub Elemento 8.3

Uso de los Reportes de Medición

Los reportes de medición deben ser presentados a las instancias respectivas al interior de la entidad, para la evaluación institucional y la toma de decisiones que redunden en mejoras de la atención.

Plan nacional de atención a la ciudadanía.



Política General y Plan nacional de atención a la ciudadanía



Estándares para una Atención de calidad:
Estrategia, conocimiento y canales de atención.



Infraestructura, atención y personal.



Transparencia y medición.



GRACIAS!

YURI RENGIFO RIVAS

INFORMES E INSCRIPCIONES

 contacto@exxaconsulting.com

 +511 456 9972

 +51 944 210 093

+51 998 756 696

 Jr. Manuel Candamo 332 Of. 301.
Lince, Lima - Perú.

exxa
CONSULTING