



Resolución de Secretaría General

N° 0124-2016-SG/MC

Lima, 29 DIC. 2016

VISTOS, los Informes N° 000460-2016-OACGD/SO/MC y N° 000459-2016/OACGD/SO/MC de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria; el Informe N° 193-2016-OOM-OGPP-SO/MC de la Oficina de Organización y Modernización de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; el Informe N° 000673-2016/OGPP/SO/MC de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; y,

CONSIDERANDO:

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 en 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", 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 con lo señalado en el numeral 4.2.2 de los citados lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, el proyecto de mejora es presentado a la Alta Dirección de la entidad, para su validación y aprobación correspondiente;



Que, en ese contexto, mediante Oficio Múltiple N° 058-2016-PCM/SGP, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, comunicó las acciones para la elaboración, validación y aprobación del Plan para Mejorar la calidad de Atención a la Ciudadanía del Ministerio de Cultura, precisando que dicho plan se aprueba mediante norma emitida por la máxima autoridad administrativa de la entidad;

Que, al respecto, mediante el Informe N° 193-2016-OOM-OGPP-SG/MC y el Informe N° 000673-2016/OGPP/SG/MC, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, en el marco de sus competencias, considera viable la aprobación del proyecto de "Plan para Mejorar la calidad de Atención a la Ciudadanía" del Ministerio de Cultura, indicando además que el mismo se encuentra validado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros;

Que, el "Plan para Mejorar la calidad de Atención a la Ciudadanía" del Ministerio de Cultura, tiene como finalidad orientar la gestión del Ministerio de Cultura a brindar un mejor servicio a la ciudadanía y realizar el uso óptimo de los recursos estatales, priorizando permanentemente el interés y bienestar de los ciudadanos y ciudadanas;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura, aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2013-MC, la Secretaría General está a cargo de un Secretario General, quien es la máxima autoridad administrativa del Ministerio, y asiste y asesora al Ministro en los sistemas de administración del Ministerio de Cultura y en las demás materias de administración interna de la entidad;

Con el visado de la Jefa de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, del Director General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, y de la Directora General de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; la Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura; el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura, aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2013-MC; el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; y, la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía";

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el "Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía" del Ministerio de Cultura, que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución de Secretaría General.





Resolución de Secretaría General

Nº 0124-2016-SG/MC

Artículo 2.- Disponer la publicación de la presente Resolución de Secretaría General y su Anexo en el Portal Institucional del Ministerio de Cultura (www.cultura.gob.pe), el mismo día de la publicación de la Resolución de Secretaría General en el diario oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Ministerio de Cultura

.....
María Angelica Canevaro Lara
Secretaria General



MINISTERIO DE CULTURA



PERÚ

Ministerio de Cultura

PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Luis Salazar Salazar	Asesor Secretaría General		30/11/16
	Ana María Salazar Laguna	Jefa de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria		30.11.16
	Jorge Eli Zuloeta Vera	Oficina de Organización y Modernización		30.11.16
Revisado por:	María Angélica Canevaro Lara	Secretaria General		30.11.16
Aprobado por:				





ÍNDICE

1. Identificación del problema	02
2. Situación actual	02
3. Objetivo	05
4. Alcance	06
5. Actividades a desarrollar	07
6. Recursos	21
7. Indicadores	24
8. Anexos	25






1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA


- a) Insuficiente información y orientación al ciudadano sobre los servicios virtuales y presenciales con enfoque intercultural brindados por el Ministerio de Cultura (castellano y quechua).
- b) Demora y espera innecesaria de los ciudadanos para ingresar a la Sede Central cuando previamente han sido citados por las unidades orgánicas del Ministerio.
- c) Demora en la absolución de consultas a los ciudadanos que se acercan solicitando ser atendidos por especialistas del Ministerio de Cultura.
- d) Insatisfacción de los ciudadanos por la información y servicio brindado por la Central Telefónica.

2. SITUACIÓN ACTUAL

Al respecto, es importante señalar que el Ministerio cuenta en su Plataforma de atención al ciudadano, con el Sistema de Tickets que permite conocer la afluencia diaria de público que se acerca al Ministerio de Cultura para obtener los siguientes servicios: Mesa de Partes, Informes, Recepción y Caja, y establecer la demanda exacta de cada uno de ellos.



Tipo de atención	Cantidad mensual de administrados atendidos	Promedio diario aprox. de administrados atendidos
Caja	131	6
Informes	916	45
Mesa Partes	3985	189
Recepción	1328	63
Total	6360	301



En cuanto a la satisfacción ciudadana respecto a los servicios brindados, se miden a través de Encuestas a los ciudadanos las cuales se entregan en la plataforma, arrojándose el siguiente resultado en promedio:



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
PREGUNTAS	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	NO MARCO/ NULO	TOTAL
Estándar para la atención del personal						
El personal de plataforma, le brindó la información correcta con la debida claridad.	32	10			1	43
El personal que lo atendió fue amable.	34	9				43
El personal atiende rápidamente, sin causar espera innecesaria.	34	9				43
El personal está debidamente uniformado o identificado.	30	12			1	43
Se brindó material necesario o de apoyo para el inicio de sus trámites (formularios, hojas de requisitos, modelos de solicitudes, lapiceros, etc.)	28	8			7	43
Estándar para conocer a la ciudadanía – usuario de la entidad pública						
Si ha empleado nuestro servicio telefónico Defensor del Usuario, señale su grado de satisfacción.	20	8			15	43
Si ha empleado nuestros servicios virtuales, señale e indique su grado de satisfacción.	21	2	2	1	17	43

- a) **Problema:** Insuficiente información y orientación al ciudadano de los servicios virtuales y presenciales con enfoque intercultural (castellano y quechua) brindados por el Ministerio de Cultura

Descripción de la situación actual:

- Desde la creación de la ventanilla Multilingüe el 22.06.15. al 30.09.16. se ha atendido un total de 1400 personas quechua hablantes. De enero a setiembre de 2016 se ha atendido a un total de 876 quechua hablantes desde la Ventanilla de Informes Multilingüe, efectuando un promedio de 4 a 5 atenciones diarias a quechua hablantes, de los cuales un aproximado de 20 personas han empezando algún trámite luego de haber recibido la información en su lengua materna. La mayoría de los trámites que realizan los quechua hablantes tiene relación con procedimientos CIRA, denuncias sobre afectación del patrimonio cultural (zonas





arqueológicas y monumentos históricos), debiendo emplear un formulario en castellano, limitando la comprensión y expresión del pedido.

- Un aproximado de 45 personas diariamente son atendidas por las ventanillas de Informes, quienes en su gran mayoría se apersonan a conocer el estado de su expediente, debiendo esperar un promedio de 02 minutos para su atención. Estos requerimientos podrían hacerlos desde la comodidad de su hogar ingresando a nuestros servicios virtuales. Actualmente los administrados desconocen el link correcto para ingresar a los servicios virtuales así como los nuevos servicios que se han ido incorporando, por ejemplo: "consulta el estado de tu trámite", cuya información es en tiempo real a través de la página web. El 02.09.16 se proyectó un video actualizado de los servicios virtuales, lamentablemente tuvo que ser retirado por la actualización de la página web institucional. Durante el tiempo de permanencia de este video se advirtió un incremento de un 30% de atención de los servicios virtuales. Cuando se realizó el lanzamiento de los servicios virtuales se proyectó un video durante el mes de octubre de 2013, con lo cual se evidenció un incremento al finalizar dicho mes a 104 solicitudes virtuales a comparación del mes de enero de 2013 que se atendieron 42 solicitudes virtuales. El video tuvo que ser retirado, debido a que la página web del Ministerio cambió de dominio.



- b) **Problema:** Demora y espera innecesaria de los ciudadanos para ingresar a la Sede Central cuando previamente han sido citados por las unidades orgánicas del Ministerio.

Descripción de la situación actual:

- El personal de la Ventanilla de Recepción es el encargado de recibir, verificar y en caso sea necesario registrar la visita en el Sistema de Registro de Visitas. Esta ventanilla está a cargo de una sola persona quien atiende un promedio aproximado de 1300 personas mensuales que tienen citas pactadas con las diferentes unidades orgánicas del Ministerio. El tiempo promedio de atención en ventanilla es de 45 segundos a 1 minuto siempre que los responsables de las unidades orgánicas hayan registrado la visita pactada con anticipación al sistema de visitas. Actualmente solo el 21% de los registros de las visitas son efectuados por las secretarías.
- Al no encontrarse la visita registrada por el personal responsable de cada unidad orgánica, el administrado debe esperar que se realicen las coordinaciones del caso que permitan su registro e ingreso. El tiempo de atención en ventanilla cuando el responsable de la unidad orgánica no efectuó el registro en el sistema asciende a 6 minutos aproximadamente. Muchas veces las coordinaciones no se pueden efectuar con el personal del área y existe la necesidad de contactarse con el personal de seguridad del piso para que avise a la secretaria y pueda contestar el teléfono.
- El horario de atención de la Ventanilla de Recepción es ininterrumpido de 08:30 a.m. a 05:00 p.m.; sin embargo, en las oficinas del Ministerio, entre las 12:30 p.m. a 02:00 p.m. no suele haber respuesta a las llamadas telefónicas, por el horario de





refrigerio, provocando malestar a los usuarios quienes para ser atendidos deben esperar que termine el refrigerio, tomando un tiempo en promedio de espera de 30 minutos como mínimo.

- c) **Problema:** Los administrados que se acercan al Ministerio para hacer una consulta y que no tienen previa cita, deben esperar para ser atendidos por un especialista en promedio una hora.

Descripción de la situación actual:

- Los administrados vienen en horario indistinto – sin previa cita - para hacer consultas a los especialistas originando que no sean atendidos o que sea después de mucho tiempo de espera. El tiempo promedio actual de espera de los administrados es de 1 hora.
- Existe en el portal institucional, información especializada en temas de patrimonio cultural, industrias culturales y artes e interculturalidad; sin embargo, aparentemente no es consultada o los administrados consideran que es insuficiente y para mayor seguridad necesitan de la asesoría de un especialista del Ministerio.

- d) **Problema:** Insatisfacción de los ciudadanos por la información y servicio brindado por la Central Telefónica.

Descripción de la situación actual:

- La Central Telefónica al estar ocupada no da el tono de espera, lo cual genera confusión en los ciudadanos quienes deducen que la operadora no desea contestar el teléfono.
- Muchos de los administrados proporcionan solo el nombre o el apellido de la persona con quienes desean ser transferidos, sin indicar la oficina donde laboran, lo que ocasiona demora en la derivación de la llamada.

Debido a la continua rotación de personal, el directorio queda desactualizado en forma continua.

Los administrados suelen preguntar por personas que no figuran en el directorio por no tener vínculo laboral (servicio de tercero, voluntarios, practicantes), generando demora en el tiempo de atención.

- Al momento de transferir las llamadas, los anexos suelen estar ocupados o no son contestados oportunamente, generando una espera adicional a los ciudadanos.

3. OBJETIVO

PROBLEMA	OBJETIVO
Insuficiente información y	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información sobre los servicios presenciales



orientación al ciudadano de los servicios virtuales y presenciales brindados por el Ministerio de Cultura con enfoque intercultural (castellano y quechua).	y virtuales con enfoque intercultural que brinda el Ministerio de Cultura. • Reducir el número de administrados que realizan consultas y trámites de manera presencial.
Demora y espera innecesaria de los ciudadanos para ingresar a la Sede Central cuando previamente han sido citados por las unidades orgánicas del Ministerio.	• Reducir el tiempo de espera en el ingreso de administrados citados a la Sede Central.
Los administrados que se acercan al Ministerio para hacer una consulta y que no tienen previa cita, deben esperar para ser atendidos por un especialista en promedio una hora.	• Reducir el tiempo de espera de los administrados no citados a ser atendidos por especialistas para absolver sus consultas.
Insatisfacción de los ciudadanos por la información y servicio brindado por la Central Telefónica.	• Brindar una eficiente atención telefónica a los administrados.

4. ALCANCE

La implementación se deberá efectuar durante el año 2017 en la Av. Javier Prado Nro. 2465 San Borja – sede central del Ministerio de Cultura, involucrando al personal de la Plataforma de Atención al Ciudadano (Mesa de Partes, Informes y Recepción), así como a todo el personal que brinde una atención al ciudadano.

Se han definido los alcances de acuerdo a la problemática:



- a) **Problema:** *Insuficiente información y orientación al ciudadano de los servicios virtuales y presenciales con enfoque intercultural (castellano y quechua) brindados por el Ministerio de Cultura.*

Alcance:

La implementación involucra al personal de las ventanillas de Mesa de Partes e Informes (castellano y quechua) de la Sede Central.

En cuanto a la difusión, el alcance llegará a nivel nacional e internacional puesto que se utilizará la página web del Ministerio de Cultura y las redes sociales (facebook).

- b) **Problema:** *Demora y espera innecesaria de los ciudadanos para ingresar a la Sede Central cuando previamente han sido citados por las unidades orgánicas del Ministerio.*

Alcance:

Involucra al personal que atiende la ventanilla de Recepción, a las secretarías de todas las oficinas de la Sede Central del Ministerio, así como a todo el personal de la Sede Central que programe y reciba una visita en las instalaciones del Ministerio de Cultura.

- c) **Problema:** Los administrados que se acercan al Ministerio para hacer una consulta y que no tienen previa cita, deben esperar para ser atendidos por un especialista en promedio una hora.

Alcance:

Se considerará al personal de la ventanilla de Recepción, al personal que administra y controla el ingreso y registro a las Salas de Atención al Usuario, y al personal de tres oficinas del Ministerio que cuenten con la mayor demanda de consultas por parte de los administrados.

- d) **Problema:** Insatisfacción de los ciudadanos por la información y servicio brindado por la Central Telefónica.

Alcance:

La implementación involucra al personal que atiende la Central Telefónica, las secretarías de todas las oficinas de la Sede Central, personal de Mesa de Partes, Recepción e Informes.

5. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

OBJETIVO N° 1

Brindar información sobre los servicios presenciales y virtuales con enfoque intercultural que brinda el Ministerio de Cultura.



FECHAS: La fecha de inicio de actividades será a partir de la segunda quincena de diciembre de 2016, y la fecha de fin de actividades será para fines de marzo de 2017.

ACTIVIDADES

Las actividades a desarrollar para cumplir con el objetivo son:

Actividades	Responsable	Inicio	Fin	Dic. 2016				Ene. 2017				Feb. 2017				Mar. 2017				
				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Enviar Memorando a la Dirección de Lenguas Indígenas solicitando la traducción de los 03 formularios: CIRA, FIT y Solicitud de Acceso a la Información Pública.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.	16.12.16	30.11.16																
2	Elaborar el formulario FIT traducido en quechua	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.	26.12.16	30.12.16																
3	Elaborar el formulario de Solicitud de Acceso a la Información Pública traducido en quechua.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.	02.01.17	31.01.17																
4	Elaborar el formulario CIRA traducido en quechua.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.	20.02.17	28.02.17																
5	Publicar los formularios en la página web del Ministerio.	Oficina de Comunicación e Imagen Institucional.	30.01.17	31.03.17																
6	Poner a disposición los formularios en quechua a los administrados por medio de las Ventanillas de Informes y Mesa de Partes.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.	27.03.17	31.03.17																



OBJETIVO N° 2

Reducir el número de administrados que realizan consultas y trámites de manera presencial.

FECHAS: La fecha de inicio de actividades será a partir de la primera quincena de enero de 2017, y la fecha de fin de actividades será para fines de julio de 2017.

ACTIVIDADES

Las actividades a desarrollar para cumplir con el objetivo son:



Actividades	Responsable	Inicio	Fin	Ene. 2017				Feb. 2017				Mar. 2017				Abr. 2017				
				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Enviar un postmaster recordando la obligatoriedad del uso del Sistema de Registro de Visitas.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria. Oficina de Comunicación e Imagen Institucional	02.01.17	17.01.17																
2	Reportes alternados sobre el uso del Sistema de Registro de Visitas, indicando el porcentaje de registros efectuados por las secretarías o personal responsable de cada unidad orgánica.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.	23.02.17	28.04.17																
3	Medir el tiempo de espera promedio de los ciudadanos en la ventanilla de Recepción, luego de enviar el postmaster sobre la obligatoriedad del uso del sistema de visitas.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.	20.02.17	31.03.17																
4	Generar un compromiso por parte de las unidades orgánicas, (directores, secretarías y personal que atiende visitantes) para que registren las visitas en el Sistema, debiendo enviar desde la Alta Dirección un documento especificando obligatoriedad del uso del Sistema de Visitas.	Secretaría General Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.	24.04.17	28.04.17																





Actividades	Responsable	Inicio	Fin	Jul. 2017				Ago. 2017				Set. 2017				Oct. 2017				Nov. 2017				Dic. 2017				
				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
5	Solicitar a OGETIC una adecuación al Sistema de Registro de Visitas, el cual permita generar un número de registro que proporcione la secretaria de la oficina que pacta la visita al ciudadano.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria. Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones	03.07.17	21.07.17																								
6	Una vez realizada la modificación al sistema, previa evaluación de factibilidad de modificación por OGETIC, se enviará un Memorando y postmaster a todas las unidades orgánicas comunicando los cambios efectuados.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria. Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones Oficina de Comunicación e Imagen Institucional	18.09.17.	29.09.17.																								
7	Continuar con la emisión de reportes por dos meses consecutivos sobre el uso del Sistema de Visitas. El primer mes el reporte debe ser semanal y el segundo mensual.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.	09.10.17	08.12.17																								
8	Medir el tiempo de espera de los ciudadanos en la Ventanilla de Recepción durante dos meses consecutivos, los cuales deben ser aplicados en el mismo mes de los reportes.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.	02.10.17	30.11.17																								



**OBJETIVO N° 4**

Reducir el tiempo de espera de los administrados no citados a ser atendidos por especialistas para absolver sus consultas.

FECHAS: La fecha de inicio de actividades será a partir de la primera semana de abril de 2017 y la fecha de fin de actividades será a fines del mes de octubre de 2017.

ACTIVIDADES

Las actividades a desarrollar para cumplir con el objetivo son:

Actividades	Responsable	Inicio	Fin	Abr. 2017				May. 2017				Jun. 2017				Jul. 2017				Ago. 2017			
				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1 Reunión de coordinación para identificar las consultas más demandadas por los ciudadanos, las cuales debido a su complejidad deben ser absueltas por un especialista del órgano de línea.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria Representantes de VMPCIC y VMI	03.04.17	12.04.17																				
2 Seleccionar 04 oficinas que involucren las consultas con mayor demanda	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria Representantes de VMPCIC y VMI	17.04.17	21.04.17																				
3 Solicitar a OGETIC la creación de un sistema de citas en línea (web)	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria Oficina de Estadística, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	02.05.17	05.05.17																				
4 Medir el tiempo de espera de los ciudadanos para ser atendidos por los especialistas.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	17.04.17	31.05.17																				
5 Coordinar con OGETIC la creación del sistema y las pruebas respectivas.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria Oficina de Estadística, Tecnologías de la Información y Comunicaciones	05.06.17	31.08.17																				





Actividades	Responsable	Inicio	Fin	Ago. 2017				Set. 2017				Oct. 2017				Nov. 2017				Dic. 2017			
				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
6	<p>Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria</p> <p>Oficina de Estadística, Tecnologías de la Información y Comunicaciones (apoyo en la capacitación a nivel técnico)</p>	04.09.17	15.09.17																				
7	<p>Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria</p> <p>Oficina de Comunicación e Imagen Institucional</p>	04.09.17	15.09.17																				
8	<p>Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria</p> <p>Oficina de Estadística, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p>	02.10.17	20.10.17																				





Actividades	Responsable	Inicio	Fin	Ago. 2017				Set. 2017				Oct. 2017				Nov. 2017				Dic. 2017			
				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
9	<p>Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria</p> <p>Oficina de Estadística, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p>	20.11.17	30.11.17																				
10	<p>Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria</p> <p>Oficinas identificadas como las que tienen más demanda de consultas</p>	02.08.17.	31.08.17.																				
11	<p>Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria</p>	04.09.17	29.09.17.																				
12	<p>Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria</p>	30.10.17.	29.12.17																				



**OBJETIVO N° 5**

Brindar una eficiente atención telefónica a los administrados.

FECHAS: La fecha de inicio de actividades será a partir de la primera quincena de febrero de 2017, y la fecha de fin de actividades será para fines del mes de setiembre de 2017.

ACTIVIDADES

Las actividades a desarrollar para cumplir con el objetivo son:

Actividades	Responsable	Inicio	Fin	Feb. 2017				Mar. 2017				Abr. 2017						
				Semanas				Semanas				Semanas						
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Se requerirá a la Secretaría General que solicite a los Viceministerios la rectificación o conformidad de las opciones brindadas por la Central Telefónica a los ciudadanos y se actualicen los anexos en los cuales van a recaer las opciones dadas	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	06.02.17.	10.02.17															
	Oficina de Estadística, Tecnologías de la Información y Comunicaciones																	
	Oficina de Comunicación e Imagen Institucional																	
Enviar correo electrónico a las unidades orgánicas recomendando que las personas bajo orden de servicio en caso deseen coordinar con los ciudadanos, deben dar sus datos completos (nombres, oficina donde laboran y anexos).	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	01.02.17.	10.02.17.															
	Secretaria General																	





3	Solicitar a la Oficina General de Recursos Humanos remitir la relación actualizada del personal que labora en el Ministerio de Cultura (incluyendo a las DDC's y Museos). La actualización debe hacerse de forma mensual.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	13.02.17	28.02.17.												
4	Solicitar mediante documento a las Unidades Orgánicas en la medida de lo posible, asignar dos números de anexos para poder entablar contacto con los ciudadanos para las derivaciones de las llamadas ingresadas por la Central Telefónica.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	01.03.17.	31.03.17.												
5	Coordinar con OCII la propuesta de un mensaje para la Central telefónica	Oficina de Comunicación e Imagen Institucional	13.03.17.	28.04.17.												
6	Solicitar a OGETIC la configuración del tono de espera para las llamadas que ingresen a la Central telefónica.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	10.04.17.	28.04.17.												
		Oficina de Estadística, Tecnologías de la Información y Comunicaciones														





Actividades	Responsable	Inicio	Fin	Abr. 2017				May. 2017				Jun. 2017				Jul. 2017				Ago. 2017			
				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
7	<p>Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria</p> <p>Oficina de Estadística, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p>	17.04.17.	12.05.17.																				
8	<p>Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria</p> <p>Oficina de Estadística, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p>	17.04.17	30.06.17.																				
9	<p>Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria</p> <p>Oficina de Estadística, Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p>	01.08.17.	11.08.17.																				





Actividades	Responsable	Inicio	Fin	Jul. 2017				Ago. 2017				Set. 2017				Oct. 2017				Nov. 2017			
				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
10 Elaborar un protocolo de atención de las llamadas telefónicas	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	03.07.17	30.11.17.																				
	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto																						
	Oficina General de Asesoría Jurídica																						
11 Establecer un perfil para la persona responsable de la Central Telefónica.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	03.07.17	27.07.17.																				
12 Contratar persona con perfil adecuado para atender Central Telefónica	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	01.08.17.	08.09.17.																				
	Oficina General de Recursos Humanos																						
	Secretaría General																						



**6. RECURSOS**

Por cada actividad se han contemplado los siguientes recursos

6.1 Recursos Humanos

OBJETIVO	PERSONAL	OFICINA A LA QUE PERTENECE	TIEMPO APROXIMADO (minutos)	INVERSIÓN (S/.)
Objetivo N° 1: Brindar Información con enfoque intercultural, sobre los servicios presenciales y virtuales que brinda el Ministerio de Cultura.	- Jefa. - Coordinadora de Atención al Ciudadano. - Apoyo Operativo, Informes y Atención de Ventanilla. - Registrador de Mesa de Partes. - Orientador Especializado. - Recepcionista de Documentos en Mesa de Partes.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.	230 minutos	38.50
	- Prensa.	Oficina de Comunicación e Imagen Institucional.	20 minutos	5.50
Objetivo N° 2: Reducir el número de administrados que realizan consultas y trámites de manera presencial.	- Jefa. - Coordinadora de Atención al Ciudadano. - Apoyo Operativo, Informes.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.	60 minutos	70.00
	- Prensa	Oficina de Comunicación e Imagen Institucional.	20 minutos	5.50





Objetivo N° 3: Reducir el tiempo de espera en el ingreso de ciudadanos citados a la Sede Central.	- Jefa. - Coordinadora de Atención al Ciudadano. - Asistente de Ventanilla de Recepción.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.	60 minutos	70.00
	- Prensa	Oficina de Comunicación e Imagen Institucional.	20 minutos	5.50
	- Secretaria.	Secretaría General.	20 minutos	4.25
	- Soporte Técnico sobre el uso de las mejoras implementadas al Sistema de Visitas al personal de la sede central del Ministerio.	Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	40 minutos	8.50
Objetivo N° 4: Reducir el tiempo de espera de los administrados que desean ser atendidos por especialistas para absolver consultas.	- Jefa. - Coordinadora de Atención al Ciudadano. - Asistente de Ventanilla de Recepción.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.	60 minutos	70.00
	- Representante.	VMPCIC y VMI.	30 minutos	12.50
	- Soporte Técnico sobre el uso del sistema de citas al personal del Ministerio.	Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	180 minutos.	37.50
	- Prensa.	Oficina de Comunicación e Imagen Institucional.	20 minutos.	5.50





Objetivo N° 5: Brindar una eficiente atención telefónica a los administrados.	- Jefa. - Coordinadora de Atención al Ciudadano. - Asistente de Ventanilla de Recepción.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.	60 minutos	70.00
	- Soporte Técnico sobre los reportes mensuales de la Central Telefónica.	Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	40 minutos	8.50
	- Prensa	Oficina de Comunicación e Imagen Institucional.	20 minutos	5.50
	- Secretaria	Secretaría General	20 minutos	4.50
	- Especialista	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.	60 minutos	21.00
	- Asesor Legal	Oficina General de Asesoría Jurídica.	30 minutos	12.50
	- Secretaria	Oficina General de Recursos Humanos	40 minutos	8.50
				S/. 463.75

6.2 Recursos Materiales de Oficina

MATERIAL	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (S/.)	COSTO TOTAL (S/.)
Papel bond	millar	½ millar	12.00	12.00
Lapiceros	docena	1	6.00	6.00
Impresión de formulario FIT	millar	1	200	200
Impresión de notas informativas	millar	1	200	200
				S/. 418.00

6.3 Infraestructura y equipo

- Sala de reuniones.
- Computadoras.
- Anexos telefónicos.
- Televisor LCD



7. INDICADORES

Por cada objetivo se han establecido los siguientes indicadores:

1. Objetivo

Brindar información sobre los servicios presenciales y virtuales con enfoque intercultural que brinda el Ministerio de Cultura.

Indicador

Número de administrados que acceden a los servicios presenciales y virtuales con enfoque intercultural que brinda el Ministerio de Cultura.

2. Objetivo

- Reducir el número de administrados que realizan consultas y trámites de manera presencial.

Indicador

Disminución de % de consultas y trámites presenciales.

3. Objetivo

- Reducir el tiempo de espera en el ingreso de administrados citados a la Sede Central.

Indicador

Disminución de tiempo de espera de los visitantes citados (horas, minutos y segundos).

4. Objetivo

Reducir el tiempo de espera de los administrados no citados para ser atendidos por especialistas para absolver sus consultas.

Indicador

Tiempo de espera de los administrados no citados para ser atendidos por un especialista.

5. Objetivo

Brindar una eficiente atención telefónica a los administrados.

Brindar una información más asequible y realista a los ciudadanos que se comunican con la Central telefónica.

Indicador

Derivación de llamadas desde la Central Telefónica.

En el Anexo N° 1 se adjuntan las fichas por cada indicador.





ANEXO N° 1

FICHA DE INDICADOR	
1) Nombre Indicador	Número de administrados que acceden a los servicios presenciales y virtuales con enfoque intercultural que brinda el Ministerio de Cultura.
2) Descripción del Indicador	Medirá la cantidad de administrados que luego de la realización de las actividades descritas acceden a nuestros servicios presenciales y virtuales.
3) Objetivo del Indicador	Brindar información de los servicios virtuales y presenciales con enfoque intercultural que brinda el Ministerio de Cultura.
4) Forma de Cálculo	Suma simple
5) Fuentes de Información	<ul style="list-style-type: none">• Informes elaborados por el personal de la OACGD.• Registros efectuados en el Sistema Integrado de Trámite Documentario - SITD.• Cantidad de formularios entregados a los ciudadanos.
6) Periodicidad de Medición	Mensual
7) Responsable de Medición	Personal de OACGD
8) Meta	Se aumentó en 20% el número de administrados que acceden a los servicios virtuales y presenciales con enfoque intercultural del Ministerio.





FICHA DE INDICADOR	
1) Nombre Indicador	Disminución % de consultas y trámites presenciales.
2) Descripción del Indicador	Medir la cantidad de registros virtuales versus los registros presenciales.
3) Objetivo del Indicador	Reducir el número de administrados que realizan consultas y trámites de manera presencial, cuando se pueden realizar en forma virtual, tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Acceso a la Información Pública • Libro de Reclamaciones • Quejas por defectos en la tramitación • Consulta el estado de tu trámite • Sugerencias • Consultas sobre requisitos y procedimientos.
4) Forma de Cálculo	$\frac{\text{Número de consultas presenciales}}{\text{Número total de consultas}} \times 100$
5) Fuentes de Información	<ul style="list-style-type: none"> • Registros efectuados en el Sistema Integrado de Trámite Documentario. • Sistema de Gestión de Tickets B- MATIC. • Informes mensuales del Defensor del Usuario. • Informes mensuales del responsable de atender las Solicitudes de Acceso a la Información Pública.
6) Periodicidad de Medición	Mensual
7) Responsable de Medición	Defensor del Usuario. Responsable de atender los servicios virtuales
8) Meta	Para fines del año 2017 aumentar la demanda de los servicios en línea en un 30%.



FICHA DE INDICADOR

1) Nombre Indicador	Disminución del tiempo de espera en el ingreso de administrados citados a la sede central del Ministerio
2) Descripción del Indicador	Medir el tiempo que espera un visitante para poder ingresar a la reunión pactada previamente con un personal del Ministerio, siempre que el responsable de la oficina del Ministerio haya obviado el registro en el Sistema de Registro de Visitas.
3) Objetivo del Indicador	Disminución del tiempo de espera de los visitantes citados en la sede central.
4) Forma de Cálculo	Resta simple $\text{Tiempo Base} - \text{Tiempo optimizado} = 1' ..''$
5) Fuentes de Información	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de Tickets B- MATIC. • Sistema de Registro de Visitas
6) Periodicidad de Medición	Diaria
7) Responsable de Medición	Personal de la ventanilla de Recepción
8) Meta	Al finalizar el 2017 el tiempo de espera para el ingreso de las visitas debe fluctuar entre 45 segundos a 1 minuto.





FICHA DE INDICADOR	
1) Nombre Indicador	Disminución de tiempo de espera de los administrados no citados a ser atendidos por un especialista para absolver sus consultas.
2) Descripción del Indicador	Medir el tiempo de espera de los administrados no citados que se acercan al Ministerio de Cultura para obtener una información o respuesta a sus consultas que por su naturaleza requieren ser absueltas por un especialista en la materia (arqueólogo, arquitecto, historiados, etc.)
3) Objetivo del Indicador	Reducir el tiempo de espera de los administrados no citados que desean absolver sus consultas con un especialista.
4) Forma de Cálculo	Resta simple Tiempo Base – Tiempo optimizado = 1' .."
5) Fuentes de Información	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte mensual del personal a cargo de las Salas de Atención al Usuario. • Encuestas de satisfacción • Porcentaje de registros en el Sistema de Citas para Absolución de Consultas.
6) Periodicidad de Medición	Diaria
7) Responsable de Medición	Personal a cargo de la administración de las Salas de Atención a Usuarios
8) Meta	15 minutos en promedio de tiempo de espera.

FICHA DE INDICADOR	
1) Nombre Indicador	% de administrados satisfechos con la atención de la Central Telefónica.
2) Descripción del Indicador	Medir la cantidad de administrados satisfechos con la atención de la Central Telefónica.
3) Objetivo del Indicador	Brindar una eficiente atención telefónica a los administrados.
4) Forma de Cálculo	$\frac{\text{Número de administrados satisfechos}}{\text{Número total de administrados atendidos}} \times 100$
5) Fuentes de Información	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción. • Llamadas inopinadas a la Central Telefónica.
6) Periodicidad de Medición	Semanal
7) Responsable de Medición	Responsable de Atender la Central telefónica
8) Meta	Satisfacción del 40% de los ciudadanos atendidos a través de la Central Telefónica.



ANEXO N° 2

ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN		
PROBLEMA	OBJETIVO	ALTERNATIVAS
Insuficiente información y orientación al ciudadano de los servicios virtuales y presenciales brindados por el Ministerio de Cultura con enfoque intercultural (castellano y quechua).	Brindar información sobre los servicios presenciales y virtuales con enfoque intercultural que brinda el Ministerio de Cultura.	<ul style="list-style-type: none"> • Traducir a quechua los formularios de CIRA, Acceso a la Información Pública, FIT (Formato de Inicio de Trámite), siendo éstos los más demandados por los quechua hablantes. • Los formatos deben ser puestos a disposición de los administrados en las ventanillas de Informes, Mesa de Partes y en el portal web del Ministerio. • A la fecha se tiene traducido el formulario de Denuncias en quechua.
	Reducir el número de administrados que realizan consultas y trámites de manera presencial.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de un video institucional para difundir los servicios virtuales. El video debe ser publicado en las redes sociales del Ministerio de Cultura (facebook), en los televisores de la Plataforma de Atención al Ciudadano y en Hall Principal del Ministerio de Cultura. • Publicar una Nota de Prensa en el portal institucional del Ministerio de Cultura dando a conocer los servicios virtuales, la misma que debe ser difundida a nivel nacional a través del portal web y el facebook del Ministerio. • Elaborar notas informativas pequeñas detallando los servicios virtuales y el enlace a la página web del Ministerio. Estas notas serán entregadas por el personal de la Plataforma de Atención al Ciudadano (Mesa de Partes, Informes y recepción). • Concluir con la traducción de los servicios virtuales en quechua a cargo de la OACGD. La traducción será publicada en el portal web, el cual es de difusión nacional. Con el apoyo de la Dirección de Lenguas Indígenas se ha logrado traducir el formulario virtual del libro de reclamaciones.
Demora y espera innecesaria de los ciudadanos para ingresar a la Sede Central cuando previamente han sido citados por las unidades orgánicas del Ministerio.	Reducir el tiempo de espera en el ingreso de administrados citados a la Sede Central.	<ul style="list-style-type: none"> • El total de visitas concertadas por las unidades orgánicas deben estar debidamente registradas por el personal responsable de cada oficina, según Directiva N° 010-2013-SG/MC "Normas para el control del ingreso y desplazamiento de las visitas en la Sede Central del Ministerio de Cultura". Mediante ello se tratará de reducir el tiempo de espera entre 1 minuto a 45 segundos. Actualmente solo un 21% de las visitas son registradas por las responsables de cada unidad orgánica. Se emitirá un Memorando Circular desde la Alta Dirección indicando la obligatoriedad del uso del Sistema de Visita de acorde a la Directiva vigente. El memorando debe ser enviado a todas las Unidades Orgánicas ubicados en la Sede Central del Ministerio de Cultura. Cada jefe deberá poner en conocimiento de su personal las indicaciones dadas para el registro de visitas de acuerdo a la Directiva vigente.





		<ul style="list-style-type: none"> • El registro de las visitas debe efectuarse de manera rápida, para lo cual también los anexos deben ser contestados de manera oportuna disminuyendo de este modo el tiempo de espera a los ciudadanos. Solicitar a las unidades orgánicas nos proporcionen dos números de anexos de contacto para poder realizar las coordinaciones necesarias para el registro de las visitas. Enviar memorando a todas las unidades orgánicas ubicadas en la Sede Central del Ministerio de Cultura. • Procurar que las reuniones no sean pactadas en horario de refrigerio, en caso se coordine una visita en dicho horario, la unidad orgánica debe proveer encargar a un responsable de atender la llamada telefónica de ser el caso. • Los administrados deben tener la certeza que su reunión ha sido programada con anticipación y en coordinación con las áreas responsables. Solicitar una adecuación al Sistema de Registro de Visitas, mediante el cual la secretaria de la oficina que pacta la visita proporcione un número de registro al administrado, quien al acercarse a la Ventanilla de Recepción debe proporcionar dicho número, con lo cual se asegura que la cita ha sido registrada por la oficina y se reduce los tiempos de espera. A todos los ciudadanos que tengan citas pactadas, la secretaria de la oficina citada debe indicar el registro al ciudadano.
<p>Los administrados que se acercan al Ministerio para hacer una consulta y que no tienen previa cita, deben esperar para ser atendidos por un especialista en promedio una hora.</p>	<p>Reducir el tiempo de espera de los administrados no citados a ser atendidos por especialistas para absolver sus consultas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un sistema de citas en línea exclusivamente para absolver consultas sobre trámites del Ministerio más demandados. Seleccionar a tres oficinas que involucren las consultas más demandadas por los administrados. Las citas se desarrollarán por turnos durante el horario de 3 a 4 p.m. todos los días, lo cual podrá reducir el tiempo de espera a 15 minutos. • Elaborar un protocolo de atención para el Sistema de Citas. • El espacio para absolver las consultas será en las Salitas de Atención al Usuario, las cuales se encuentran a disponibilidad de todas las oficinas del Ministerio. • Se deberá asignar una persona de enlace entre el personal que atenderá al administrado con el personal de la OACGD. Esta persona de enlace se encargará de verificar la cita en línea, una vez que el administrado se apersona al Ministerio de Cultura, le proporcionará un pase de ingreso para la Salita de Atención al Usuario. En caso haya demora de atención por parte del especialista, deberá contactarse con el área responsable para la asignación de otro especialista que pueda atender al administrado.
<p>Insatisfacción de los ciudadanos por la información y servicio brindado por la Central</p>	<p>Brindar una eficiente atención telefónica a los administrados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modificar el mensaje de la central telefónica, actualizando las opciones y los números de anexos. Asimismo, configurar el tono de espera para brindar una información más asequible y realista a los ciudadanos. Dichas modificaciones se implementarán en la Central Telefónica de la Sede Central del Ministerio.





Telefónica	<ul style="list-style-type: none">• Enviar Memorando Circular indicando a las unidades orgánicas que las personas bajo modalidad de orden de servicio en caso deseen coordinar con los ciudadanos, deben dar sus datos completos (nombres, oficina donde laboran y anexos). Asimismo, solicitar a las unidades orgánicas puedan brindar 02 números de anexos para poder derivar las llamadas. El Memorando Circular debe involucrar a todas las unidades orgánicas del Ministerio.• Contar con una relación actualizada del personal que labora en el Ministerio de Cultura (incluyendo a las DDC's y Museos). La actualización debe hacerse de forma mensual la cual debe ser proporcionada por la OGRH.• Elabora encuestas internas solicitando a las oficinas que señalen el promedio de veces que la Central telefónica ha transferido equivocadamente una llamada. Asimismo, esta información debe ser contrastada con el reporte que remita OGETIC sobre la cantidad de llamadas transferidas por la Central Telefónica.• Elaborar un protocolo de atención telefónica, el cual involucre al personal de la Central Telefónica, secretarías y todo personal que brinde información a los ciudadanos. El protocolo tendrá como alcance a todo el Ministerio y a las Direcciones Desconcentradas de Cultura en lo que resulte aplicable.
------------	---

