



GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

RESOLUCION GERENCIAL GENERAL REGIONAL N° 0000853-2017/GOB.REG.TUMBES-GGR

TUMBES, 11 DIC 2017

VISTO:

El Informe N° 883-2017-GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES-GGR-ORAJ, de fecha 21 de Noviembre del 2017; Memorando N° 019-2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG, de fecha 07 de setiembre del 2017; Informe N° 042-2017/GOBIERNO REGIONAL TUMBES-GRPPAT-SGDI-ER.III2, de fecha 03 de Noviembre del 2017; Informe N° 429-2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-SGR-SG, de fecha 15 de Noviembre del 2017; y

CONSIDERANDO:

Que, conforme al Art. 191° de la Constitución Política del Perú, los Gobiernos Regionales tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

Que, en el marco de lo dispuesto por la Constitución Política del Estado, Capitulo XIV, Titulo IV de la Ley N° 27680 - Ley de Reforma Constitucional sobre Descentralización, y el Artículo 2° de la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias, los Gobiernos Regionales, son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, concordante con el Artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444, que consagra los principios rectores del Procedimiento Administrativo, erigiéndose el de legalidad, debido procedimiento, verdad material entre otros.

Que, mediante Memorando N° 019-2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG, de fecha 07 de setiembre del 2017; el Sub Gerente de Desarrollo Institucional - Mg. María del Pilar Ladines Romero, comunica al CPCC. Obdulio Liviapoma Tuse; hace recordar las actividades pendientes de ejecutar en el presente año y que están aprobadas en el Plan Operativo Institucional POI 2017.

Que, mediante Informe N° 042-2017/GOBIERNO REGIONAL TUMBES-GRPPAT-SGDI-ER.III2, de fecha 03 de Noviembre del 2017, el Especialista en Racionalización III CPCC. Obdulio Liviapoma Tuse, remite **PROYECTO DE DIRECTIVA N° 040-2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG**, denominada **"INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO y EVALUACION DE ATENCION AL CIUDADANO, PLIEGO GOBIERNO REGIONAL TUMBES"**, buscando con el mismo brindar a los servidores, servidoras civiles de las entidades de la administración pública, criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio para que mejoren la labor desempeñada en la atención a la ciudadanía y en la previsión de los servidores públicos.

Que, mediante Informe N° 429-2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-SGR-SG, de fecha 15 de Noviembre del 2017; el Jefe de la Oficina Regional de Secretaria General Abog. Carlos Wilfredo Jiménez Herrera, remite su opinión y aportes al **PROYECTO DE DIRECTIVA N° 040-2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG**, denominada **"INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO y**



RESOLUCION GERENCIAL GENERAL REGIONAL
Nº 0000853-2017/GOB.REG.TUMBES-GGR

TUMBES, 11 DIC 2017

EVALUACION DE ATENCION AL CIUDADANO, PLIEGO GOBIERNO REGIONAL TUMBES"; a fin de establecer un adecuado sistema de medición de atención al ciudadano, para identificar el nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención que brinda el Gobierno Regional de Tumbes, mejorar la atención ofrecida por los servidores públicos fomentando una cultura de respeto en la atención brindada en las ventanillas de atención al ciudadano y para mejorar el tiempo de radicación de ventanillas generando mejora en los tiempos de atención y disminuyendo el tiempo de espera para la radicación de los documentos.

Que, mediante la Ley Nº 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al estado en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un estado democrático, descentralizado y al servicio de la ciudadanía.

Que, el Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, como principal instrumento orientador de la modernización de la Gestión pública, que establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país. Esta política se caracteriza por alcanzar un Estado Moderno orientado al ciudadano, eficiente, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto.

Que, los ejes principales de atención ciudadana, se enfocan en las estrategias de acercamiento al ciudadano mediante: i) El conocimiento de las necesidades de los ciudadanos, ii) Que la prestación de servicios se organice desde la mirada del ciudadano iii) alinear las prioridades de cada entidad a las prioridades de los ciudadanos, asimismo presenta las acciones previas a la implementación, la validación y aprobación del Plan para mejorar la calidad de la atención a la ciudadanía de cada Entidad de la Administración Pública.

Que, realizada la evaluación al **PROYECTO DE DIRECTIVA Nº 040-2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG**, denominada **"INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACION DE ATENCION AL CIUDADANO, PLIEGO GOBIERNO REGIONAL TUMBES"**, la misma tiene por finalidad establecer un adecuado sistema de medición de atención al ciudadano, para identificar el nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención que brinda la sede del Gobierno Regional Tumbes, Direcciones Regionales y UGELs, dependientes del Pliego.

Que, el objetivo del **PROYECTO DE DIRECTIVA Nº 040-2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG**, denominada **"INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACION DE ATENCION AL CIUDADANO, PLIEGO GOBIERNO REGIONAL TUMBES"**, es establecer los estándares de mejora continua de la atención al ciudadano, y la medición de la





GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES

Copia fiel del Original

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

RESOLUCION GERENCIAL GENERAL REGIONAL N° 00000853-2017/GOB.REG.TUMBES-GGR

TUMBES, 11 DIC 2017

satisfacción de la atención y calidad de servicio que se brinda al ciudadano (a) de la sede del Gobierno Regional Tumbes, Direcciones Regionales y UGELs.

Que, mediante 883-2017-GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES-GGR-ORAJ, de fecha 21 de Noviembre del 2017; el Jefe de la Oficina Regional de Asesoría Jurídica opina que resulta procedente **APROBAR**; el **PROYECTO DE DIRECTIVA N° 040-2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG**, denominada **"INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO y EVALUACION DE ATENCION AL CIUDADANO, PLIEGO GOBIERNO REGIONAL TUMBES"**, la misma que se ajusta a la normatividad legal vigente, debiendo emitirse la Resolución de Aprobación del citado Acto Administrativo.

Estando a lo informado, contando con la Visación de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional, Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, Oficina Regional de Asesoría Jurídica; Secretaria General Regional y Gerencia General Regional.

Que, en uso de las facultades otorgadas por la **Directiva N° 006-2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG**, denominada **"DESCONCENTRACION DE FACULTADES y ATRIBUCIONES DE LAS DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO REGIONAL TUMBES"**; aprobada por Resolución Ejecutiva Regional N° 107-2017/GOB.REG.TUMBES-GR, de fecha 26 de Abril del 2017;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR, la **DIRECTIVA N° 040-2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG**, denominada **"INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO y EVALUACION DE ATENCION AL CIUDADANO, PLIEGO GOBIERNO REGIONAL TUMBES"**, la misma que se ajusta a la normatividad legal vigente y forma parte de la Presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO.- RESPONSABILIZAR; a la Oficina Regional de Secretaria General, el monitoreo de las disposiciones establecidas en la Directiva Citada en el Artículo Primero.

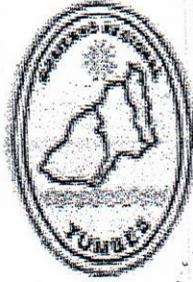
ARTICULO TERCERO.- NOTIFICAR; la presente Resolución a las Oficinas competentes de la Sede Central del Gobierno Regional de Tumbes, Unidades Orgánicas y Dependencias del Pliego 461 Gobierno Regional Tumbes, para los fines pertinentes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.

GOBIERNO REGIONAL TUMBES
GERENCIA GENERAL REGIONAL
Lio. Adm. *[Signature]*
2017

3 de 3





00000853

11 DIC 2017

Gobierno Regional Tumbes

GERENCIA REGIONAL DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTO Y ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL
SUB GERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

DIRECTIVA N° 040 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

“INSTRUCTIVO DE SIGUIIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, PLIEGO GOBIERNO REGIONAL TUMBES”

**Tumbes-Perú
2017**



DIRECTIVA N° 040 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

"INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, PLIEGO GOBIERNO REGIONAL TUMBES"

00000853

11 DIC 2017

INDICE

	PAG.
I. FINALIDAD	3
II. OBJETIVO	3
III. BASE LEGAL	3
IV. ALCANCE	4
V. VIGENCIA	4
VI. DISPOSICIONES GENERALES	4
VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	5-14
VIII. REPORTES DE LA MEDICIÓN DE LA GESTIÓN	15
IX. RESPONSABILIDADES	15-17
X. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS	17-18
XI. ANEXO	19-20





DIRECTIVA N° 040 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

"INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, PLIEGO GOBIERNO REGIONAL TUMBES"

11 DIC 2017

I. FINALIDAD 00000853

Establecer un adecuado sistema de medición de atención al ciudadano, para identificar el nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención que brinda la sede del Gobierno Regional Tumbes, Direcciones Regionales, y UGELs, dependientes del Pliego.

II. OBJETIVO

Establecer los estándares de mejora continua de la atención al ciudadano, y la medición de la satisfacción de la atención y calidad de servicio que se brinda al ciudadano (a), de la Sede del Gobierno Regional Tumbes; así como en las Direcciones Regionales, y Unidades de Gestión Educativa Locales.

III. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27867, Ley Orgánica Gobiernos Regionales y Modificatorias.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y su Modificatoria.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Ley N° 27806, Ley Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de Entidades del Estado.
- Res. Contraloría N° 360-2006-CG, Aprueba Normas de Control.
- D.S N° 040-2014-PCM, Reglamento Ley N° 30057 Ley Servicio Civil.
- O.R N° 008-2014-GOB.REG.TUMBES-CR, Reglamento de Organización y Funciones-ROF, del Gobierno Regional Tumbes.
- RER N° 1312-2010/GOB.REG.TUMBES-P, Manual de Organización y Funciones-MOF, del Gobierno Regional Tumbes.
- RGGR N° 200-2017/GOB.REG.TUMBES-GGR, que Aprueba los Perfiles de Puesto de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo y de la Dirección Regional de Energía y Minas de Tumbes.
- RGGR N° 307-2017/GOB.REG.TUMBES-GGR, que Aprueba los Perfiles de Puesto de la Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión del Medio Ambiente.
- R. Ejecutiva Regional N° 107-2017/GOB.REG.TUMBES-GR, que aprueba la Directiva "Desconcentración de Facultades y Atribuciones de las dependencias del Gobierno Regional Tumbes".





Copia fiel del Original

DIRECTIVA N° 040 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

"INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, PLIEGO GOBIERNO REGIONAL TUMBES"

11 DIC 2017

IV. **ALCANCE** 00000853

Las disposiciones establecidas en el presente Instructivo, son de aplicación obligatoria a todas aquellas Unidades Orgánicas de la sede Gobierno Regional, Direcciones Regionales y Unidad de Gestión Educativas Locales, que tienen entre sus principales funciones recibir, atender, tratar o informar al ciudadano.

V. **VIGENCIA**

El presente Instructivo entrará en vigencia al día siguiente de su notificación y/o publicación en el Portal Web Institucional; asimismo, será modificado al cambiar las normas expresas emitidas por el Gobierno Regional y/o por los dispositivos legales del Gobierno Nacional.

VI. **DISPOSICIONES GENERALES**

6.1. **DEFINICIONES**

- a) **Mejora de atención al ciudadano:**
Comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, impacten en el servicio final que se presta al ciudadano.
- b) **La Satisfacción ciudadana**
La definimos como el más alto grado de satisfacción que tiene el ciudadano respecto a la calidad de la atención o del servicio brindado.
- c) **Ciudadano.**
Es la persona que por su naturaleza pública y por su condición natural o civil de vecino establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personales e inalienables reconocidos, bajo el principio formal de igualdad.
- d) **Muestra:**
Es el número de encuestas y evaluaciones que se deben realizar.
- e) **Encuestador**
Es la persona encargada de realizar la encuesta a los ciudadanos.
- f) **Responsable:**
Es el Funcionario que presta el servicio solicitado o el que coordina una actividad para la medición al ciudadano.





DIRECTIVA N° 040 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

“INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, PLIEGO GOBIERNO REGIONAL TUMBES”

00000853

11 DIC 2017

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1. EL RESPONSABLE DE LA MEJORA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Es el responsable de revisar y garantizar que los procesos internos y procedimientos brindados estén simplificados, aplicar las técnicas de medición, los instrumentos de medición, los indicadores y la medición de la satisfacción del ciudadano.

7.2. MECANISMOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO.

El responsable de la mejora de atención al ciudadano evaluará la satisfacción de los usuarios (entre ellos ciudadanos y ciudadanas) a través de:

- a) Buzones de sugerencias y/o quejas, y el libro de reclamaciones.
- b) La habilitación de la página Web del Gobierno Regional Tumbes, para identificar la satisfacción de los usuarios frente a la presentación de los bienes y servicios.
- c) Construcción de indicadores de insumos, proceso y productos.
- d) La aplicación de encuestas de satisfacción.

El responsable de la mejora de atención al ciudadano no está limitado para implementar otras herramientas que podrían ser más eficaces para el objeto de medición.

7.2.1. CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES

El responsable de la medición de la atención al ciudadano es el encargado de construir los indicadores a partir de la información que registren las Unidades orgánicas vinculadas a la atención al ciudadano. Los indicadores de gestión a tener en cuenta para la medición de la atención al ciudadano son:

- a) **Indicador de Insumo.-** Miden los recursos utilizados (Presupuestales, humanos y físicos), para el desarrollo del procesos de atención al ciudadano, (a).
 - **% Promedio diario de horas efectivas de atención.-** Mide el porcentaje promedio diario de las horas efectivas de





DIRECTIVA N°040 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

"INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, PLIEGO GOBIERNO REGIONAL TUMBES"

11 DIC 2017

00000853

atención, que se obtiene del total de horas diarias efectivas de atención sobre el total de horas de la jornada laboral del día.

% Porcentaje diario de horas efectivas de atención	=	$\frac{\text{Total horas diarias de atención efectivas}}{\text{Total horas jornada Laboral diaria}}$
--	---	--

- **Total horas efectivas de atención diaria.**- Es el total de horas efectivas de atención al ciudadano, desde la llamada del Ticket de atención, hasta la culminación de la atención.
- **Horas de jornada laboral diaria.**- Es el total de horas de la jornada laboral.

- **Horas de Capacitación al Personal de Atención.**_ Mide el total de horas de capacitación brindada al personal de atención y orientación a los ciudadanos, en un periodo de tiempo que puede ser mensual o trimestral.
- **Números de charlas de capacitación.**- Mide el número de charlas de capacitación, brindada al personal de atención y orientación a los ciudadanos (as), en un periodo de tiempo que puede ser mensual o trimestral.
- **% de presupuesto asignado al área de atención al ciudadano.**- Mide el % de presupuesto que se asigna al área de atención al ciudadano (Plataforma), que se obtiene del total de presupuesto que demanda el área de atención al ciudadano.

%	=	$\frac{\text{Área de Atención (Prespto.Asignado) Al Ciudadano}}{\text{Total Prepto. Institucional}}$
---	---	--

b) **Identificador de procesos.**- Mide las actividades que involucran el proceso de atención ciudadana.





Copia fiel del Original

DIRECTIVA N° 040 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

"INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, PLIEGO GOBIERNO REGIONAL TUMBES"

00000853

11 DIC 2017

- **Tiempo promedio de espera de atención.**- Es el tiempo promedio que espera el ciudadano, desde que obtiene el ticket de atención, hasta el momento de ser llamado para su atención; en el caso que funcione la plataforma presencial.
- **Número de arribos por hora.**- Es el promedio de personas que solicitan atención ciudadana entre las 8:00 am y las 5:00 pm, por rangos de 60 minutos.
- **% de solicitudes por tipo de tramite.**- Mide el % de solicitudes ingresadas por mesa de tramite documentario, según tipo de trámite. Que se obtiene del número de solicitudes por tipo de trámite, sobre el total de solicitudes ingresadas por mesa de trámite documentario.

% Solicitudes según tipo De trámite.	$= \frac{\text{Número de solicitudes por tipo de trámite}}{\text{Total de solicitudes Ingresadas por tramite documentario}}$
--------------------------------------	--

- **% de solicitudes por Unidad Orgánica.**- Mide el % de solicitudes ingresadas por tramite documentario, según Unidad orgánica, que se obtiene del número de solicitudes ingresadas por tramite documentario y archivo, según unidad orgánica, sobre el total de solicitudes ingresadas por trámite documentario y archivo.

% Solicitudes ingresadas Por unidad orgánica	$= \frac{\text{Número de solicitudes por unidad orgánica}}{\text{Total de solicitudes Ingresadas por tramite documentario}}$
--	--

7.2.2. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

Para alcanzar los objetivos planteados, básicamente, se utilizarán para el presente Instructivo la elaboración de encuestas de satisfacción para mejorar la atención al ciudadano.





DIRECTIVA N° 040 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

"INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, PLIEGO GOBIERNO REGIONAL TUMBES"

00000853

11 DIC 2017

➤ **Frecuencia de evaluación:**

Las encuestas se efectuarán en actividades previamente programadas por Secretaría General Regional, las mediciones las realiza trimestralmente el responsable de atención a la ciudadanía.

7.2.3. DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

➤ **Encuesta de satisfacción**

Es la herramienta que permite a la entidad conocer la opinión de los usuarios respecto a la atención brindada.

La herramienta cumplirá los siguientes requisitos:

- Se implementará en forma física.
- Las preguntas que contiene están directamente referidas a los indicadores del índice de satisfacción.

7.2.4. DE LOS INDICADORES DE LA ENCUESTA

Con el propósito de medir el grado de satisfacción de los ciudadanos se tendrán en cuenta los siguientes indicadores.

➤ **Simplificación de tramites**

La simplificación administrativa tiene por objetivo la eliminación de obstáculos para la sociedad que generan el inadecuado funcionamiento del Gobierno Regional Tumbes.

➤ **Evaluación de la gestión.**

Mejorar los procesos del Gobierno Regional Tumbes, Direcciones Regionales, y las Unidades de Gestión Educativa Local, para que brinde bienes y servicios de calidad que impacten positivamente en el bienestar de los ciudadanos (as).

➤ **Atención al Ciudadano.**

Una buena atención al ciudadano comprende prestar servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o servicio al Gobierno Regional Tumbes, Direcciones Regionales y Unidades de Gestión Educativa Local.

➤ **Imagen Organizacional.**

Es la imagen que el Gobierno Regional Tumbes, como entidad articula





Copia fiel del Original

DIRECTIVA N° 040 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

"INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, PLIEGO GOBIERNO REGIONAL TUMBES"

11 DIC 2017

00000853

en las personas, de una forma atractiva, de modo que pueda provocar un interés entre los ciudadanos.

➤ **Transparencia y Acceso a la Información Pública.**

Es la apertura y exposición a la ciudadanía de los servicios públicos, que presta el Gobierno Regional, Direcciones Regionales, y Unidades de Gestión Educativa Local, sean más efectivos y garanticen el ejercicio de los derechos, al respetar la transparencia y acceso a la información pública, la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

Relación de los indicadores con los atributos de Calidad y las Expectativas Ciudadanas.

INDICADOR	ATRIBUTO DE CALIDAD	EXPECTATIVA DEL CIUDADANA
Simplificación de tramites	Capacidad de Respuesta	Eficiencia por parte del personal
Evaluación de la Gestión	Capacidad de Respuesta	Respuestas claras, precisas y oportunas.
Atención al Ciudadano	Amabilidad y Cortesía	Atención amable, discreta y con educación.
Imagen Institucional	Visión, Misión, Organización Estructural	Atención rápida y personalizada
Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Confiability y Facilitación	Reconocer y valorar el derecho de acceso a la información de los ciudadanos y ciudadanas,

7.2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LOS INDICADORES:

Con el objeto de verificar la aplicación de los indicadores en la encuesta de satisfacción **Anexo N° 1**, se han elaborado las siguientes matrices.



DIRECTIVA N° 040 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG**"INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, PLIEGO GOBIERNO REGIONAL TUMBES"**

00000853

11 DICIEMBRE 2017

Matriz de Encuesta de Satisfacción

Indicadores	Encuesta de Satisfacción
	Anexo N° 1
Simplificación de trámite	¿Cuánto tiempo le demanda a Ud, Para realizar un trámite en el Gobierno Regional durante el día?
Evaluación de la Gestión	En el momento de realizar su trámite ¿la persona que lo atendió le brindo información clara, oportuna y precisa.
Atención al Ciudadano	¿La persona que lo atendió fu?
Imagen Institucional	¿Cómo califica la atención que brinda el Gobierno Regional a los Ciudadanos?
Transparencia y acceso a la información pública.	¿Usa la Página Web del Gobierno Regional, para hacer el trámite? ¿Cómo califica el trámite realizado en la Página Web?

7.2.6. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN**7.2.6.1. Muestra.**

Para el presente Instructivo se trabajara como muestra las Unidades Orgánicas del Gobierno Regional, que brindan atención directa al ciudadano.

7.2.6.2. Escala de Evaluación

La escala de evaluación comprende las calificaciones entre **deficiente, Regular, Bueno y Muy Bueno**, las cuales, para efectos del cálculo del índice de satisfacción tendrá una calificación desde cero (0) a tres (3), como se muestra en el cuadro siguiente:

0 puntos	deficiente
1 punto	Regular
2 puntos	Bueno
3 Puntos	Muy Bueno

7.2.7. CALCULO DEL INDICE DE SATISFACCIÓN

Para recoger la información, se ha elaborado una encuesta de satisfacción (**Anexo N° 1**), el procedimiento para su llenado y evaluación se describe en líneas inferiores.



DIRECTIVA N° 040 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

“INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, PLIEGO GOBIERNO REGIONAL TUMBES”

11 DIC 2017

7.2.7.1. Calificación en Encuestas de Satisfacción (Anexo N° 1)

00000853

En este instrumento el ciudadano responde a un listado de preguntas relacionadas al servicio o trámite realizado en el Gobierno Regional y/o Dirección Regional y Unidades de Gestión Educativa Local.

1. ¿Cuánto tiempo le demando a Ud, en realizar un trámite en el Gobierno Regional durante el día?

- a) 15 minutos ()
- b) 30 minutos ()
- c) 60 minutos ()
- d) 120 minutos ()
- e) Más de 120 minutos ()

120 minutos – más de 120 minutos	Deficiente
60 minutos	Regular
30 minutos	Bueno
15 minutos	Muy Bueno

2. En el momento de realizar su trámite, ¿La persona que lo atendió le brindo información clara, oportuna y precisa?

- a) Si ()
- b) No ()

Si	Muy Bueno
No	Deficiente

3. La persona que lo atendió ¿Fue?

- a) Respetuosa ()
- b) Amable ()
- c) Tolerante ()
- d) Descortés ()
- e) Prepotente ()
- f) Otros especificar ()

Prepotente - Descortés - otros	Deficiente
Tolerante	Regular
Amable	Bueno
Respetuoso	Muy Bueno

4. ¿Cómo califica la atención que brinda el Gobierno Regional, a los





Copia fiel del Original

DIRECTIVA N° 040 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

"INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, PLIEGO GOBIERNO REGIONAL TUMBES"

00000853

11 DIC 2017

ciudadanos.

- a) Deficiente
- b) Regular
- c) Bueno
- d) Muy Bueno.

5. ¿Usa la página Web del Gobierno Regional, para hacer trámites?

Si () (Pasar a la pregunta 6)

No () (Termina encuesta).

6. ¿Cómo califica el trámite realizado en la Página Web.

- a) Deficiente
- b) Regular
- c) Bueno
- d) Muy Buena

Cada respuesta se tabulara de acuerdo a la calificación propuesta en el siguiente cuadro.

Evaluación General	
Encuesta de Satisfacción	
Descripción	Calificación
Deficiente	0
Regular	1
Bueno	2
Muy Bueno	3

Como cada pregunta tiene relación directa a un indicador que sirve para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos según el numeral 7.2.4, del presente Instructivo, por consiguiente la evaluación se realizará por indicador.

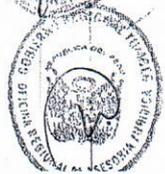
Para identificar la relación entre indicadores y preguntas, se revisará el numeral

7.2.5, del presente Instructivo y luego se procederá a colocar la calificación para cada indicador, según el siguiente cuadro

EJEMPLO:

En los casos especiales en los que el indicador sólo es evaluado en un registro, el puntaje no será promediado y pasará directo a ser el valor considerado en el indicador de satisfacción.

Cuadro Resumen de Indicadores Evaluados





DIRECTIVA N° 040 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

"INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, PLIEGO GOBIERNO REGIONAL TUMBES"

11 DIC 2017

00000853

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ANEXO N° 1

INDICADOR	PUNTAJE FINAL
Simplificación de trámite	2
Evaluación de la gestión	3
Atención al ciudadano	2
Imagen institucional	0
Transparencia y acceso a la información pública.	1

La generación de este cuadro resumen de indicadores evaluados se emitirá por gerencia y/o unidad orgánica.

7.2.7.2. Promedio de Puntaje final por indicador aplicando a varias encuestas.

Cuando en el periodo establecido (trimestral), se hayan recabado varias encuestas de satisfacción por modulo / Gerencia y requiere promediar los puntajes por cada indicador, se hará según el siguiente cuadro.

Cuadro Promedio de puntaje Final por indicador aplicando a varias Encuestas

INDICADOR	Encuesta	Encuesta	Encuesta	Promedio
	1	2	3	
	Puntaje Final	Puntaje Final	Puntaje Final	Puntaje Final
Indicador 1	P1	P1	P1	Prom. 1
Indicador 2	P2	P2	P2	Prom. 2
Indicador 3	P3	P3	P3	Prom. 3





Copia fiel del Original

DIRECTIVA N° 040 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

“INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, PLIEGO GOBIERNO REGIONAL TUMBES”

7.2.7.3. Obtención de índice de satisfacción 11 DIC 2017

00000853

Una vez determinados los puntajes finales promedios de los indicadores correspondientes a la encuesta de satisfacción, se procederá a calcular el índice de satisfacción por indicador, para lo cual se promediará los puntajes finales de cada indicador obtenidos entre el número de encuestas realizadas y el resultado será el índice de satisfacción por indicador.

$$\text{Indicador1} = \frac{\text{Puntaje Final 1}}{\text{Numero de Encuestas}}$$

Los valores obtenidos en el índice de satisfacción serán interpretados según el siguiente cuadro.

Interpretación de los valores obtenidos en el índice de Satisfacción (Escala de 0-3)	
Descripción	Calificación
Baja Satisfacción	$0 \leq x \leq 1$
Media Satisfacción	$1 < x \leq 2$
Alta Satisfacción	$2 < x \leq 3$

Por consiguiente, si consideramos el anterior cuadro de los índices de satisfacción por indicador, la interpretación de los valores obtenidos será la siguiente:

Cuadro Resumen de índices de satisfacción por indicador

INDICADOR	INDICE DE SATISFACCIÓN	DESCRIPCIÓN
Simplificación de Tramite	2.5	Alta satisfacción
Evaluación de la Gestión	1	Baja satisfacción
Atención al Ciudadano	1.75	Media satisfacción
Imagen institucional	0	Baja satisfacción
Transparencia y acceso a la información pública	3	Alta satisfacción





DIRECTIVA N° 040 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

"INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, PLIEGO GOBIERNO REGIONAL TUMBES"

00000853

11 DIC 2017

VIII. REPORTE DE LA MEDICIÓN DE LA GESTIÓN:

8.1. REPORTE DE LAS AREAS EVALUADAS.

El responsable informara su evaluación a las Unidades Orgánicas evaluadas con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

a. REPORTE A LA SECRETARIA GENERAL REGIONAL

El responsable en forma trimestral remitirá a Secretaria General Regional, un reporte donde consolide todos los documentos de evaluación emitidos, haciendo énfasis en las mejoras que se han realizado durante ese periodo de tiempo.

b. REPORTE A LA GERENCIA GENERAL REGIONAL

La Secretaria General Regional, reportara a la Gerencia General Regional, en forma semestral con un informe consolidando los resultados por el responsable, haciendo énfasis en las mejoras realizadas durante ese periodo de tiempo.

IX. RESPONSABILIDADES

9.1. De los órganos y las unidades orgánicas que atienden al ciudadano

9.1.1. Implementar y supervisar el cumplimiento del protocolo de atención al ciudadano, participar y apoyar en las actividades de mejora de la atención consideradas en el presente instructivo.

9.1.2. Brindar las facilidades y el apoyo al responsable de la atención al Ciudadano, a fin de lograr a cabalidad la implementación de las mejoras en los servicios que se reflejaran en una atención oportuna adecuada y efectiva al ciudadano, que asiste al Gobierno Regional y/o Direcciones Regionales.





DIRECTIVA N° 040 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

"INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, PLIEGO GOBIERNO REGIONAL TUMBES"

9.2. De la Secretaria General Regional

11 DIC 2017

00000853

- 9.2.1. Supervisar el cumplimiento del presente Instructivo por parte del responsable de la atención al ciudadano.
- 9.2.2. Mantener informada a la Gerencia General Regional, sobre los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de medición de la satisfacción del ciudadano
- 9.2.3. Revisar, actualizar e implementar con una periodicidad anual del presente instructivo en coordinación con las unidades orgánicas que atienden al ciudadano.
- 9.2.4. Planificar, actividades de orientación de atención a la ciudadanía a través de los canales de atención presencial, telefónica, sistemas informáticos, a través del portal Web, o cualquier otro medio que se implemente, en coordinación con las demás unidades orgánicas

9.3. Del Responsable de Atención al Ciudadano.

- 9.3.1. El responsable de atención al ciudadano es el encargado de consolidar la información de la evaluación del nivel de satisfacción ciudadana respecto a la atención que brindan las unidades orgánicas del Gobierno Regional y Direcciones Regionales y Unidades de Gestión Educativa Local.
- 9.3.2. Realizar el auto-diagnóstico de acuerdo al manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública, aprobado por Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM.
- 9.3.3. Aplicar los instrumentos de medición de la satisfacción del ciudadano, en coordinación con las unidades orgánicas que prestan servicios públicos y/o las ejecutan procedimientos administrativos.
- 9.3.4. Analizar los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de medición y remitir informes a los funcionarios responsables de las unidades orgánicas que atienden a la ciudadanía, con copia a la Secretaría General Regional.
- 9.3.5. Proponer mejoras en los procesos de atención al ciudadano, así como implementar las acciones correctivas a seguir en coordinación con las áreas involucradas.





Copia fiel del Original

DIRECTIVA N° 040 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

"INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, PLIEGO GOBIERNO REGIONAL TUMBES"

00100853

11 DIC 2017

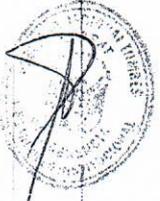
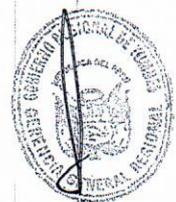
9.4. DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS.

- 9.4.1. La Oficina de Recursos Humanos, se encargara de proporcionar la información a la Oficina de la Secretaria General Regional, sobre las horas de capacitación al personal que atiende al ciudadano.
- 9.4.2. En las Direcciones Regionales y/o Unidades de Gestión Educativas locales, la información sobre las horas de capacitación al personal que atiende al ciudadano y que labora en la oficina de tramite documentario, y reportara la información a la Secretaria General Regional.
- 9.4.3. La oficina de Recursos Humanos, coordinará con la oficina de Informática, con la finalidad elaborar un aplicativo que reporte la capacitación que se le otorga al servidor civil.
- 9.4.4. El área de bienestar social, de la Oficina de Recursos Humanos, elaboren un organigrama de charlas de capacitación al personal que atiende al ciudadano y que labore en la Oficina de tramite documentario, reportarido al Jefe de la Oficina de Recursos Humanos y este a su vez a Secretaria General Regional.

Asimismo en el caso de las Direcciones Regionales, y de las Unidades de Gestión Educativa Locales,

X. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES.

- PRIMERA:** El responsable de la atención al ciudadano será designado mediante Resolución Ejecutiva Regional.
- SEGUNDA:** Para la designación del responsable de la atención al ciudadano será el Servidor Civil que labore en el área de trámite documentario y que cumpla con el perfil y requisitos exigidos para el caso.
- TERCERA:** La Oficina de Secretaria General, de la sede central Gobierno regional Tumbes, y en las que hagan sus veces en las Direcciones Regionales Sectoriales y órganos desconcentrados del Gobierno Regional, monitoreo de las disposiciones establecidas en la presente.





Fiel del Original

DIRECTIVA N° 040 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

"INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, PLIEGO GOBIERNO REGIONAL TUMBES"

00000853

71 DIC 2017

- CUARTA: El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Instructivo, Constituye falta de carácter disciplinario y se instruirá y se oficializará la sanción, de conformidad con las disposiciones fijadas en el Reglamento de la Ley del Servicio Civil, aprobado con Decreto Supremo N° 040-2008-PCM, sin perjuicio de las acciones civiles y/o penales establecidas en el presente instructivo
- QUINTA: El servicio de vigilancia entregará al visitante el formato del Anexo N° 2, del presente instructivo.

XI. ANEXOS.





DIRECTIVA N° 040 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

"INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, PLIEGO GOBIERNO REGIONAL TUMBES"

00000853

ANEXO N° 1

11 DIC 2017

ENCUESTA

Sexo Masculino ()

Femenino ()

1. ¿cuánto tiempo le demanda a Ud, en realizar un trámite en el Gobierno Regional Tumbes, durante el día?
 - a) Media hora (.....)
 - b) Una hora (.....)
 - c) Dos horas (.....)
 - d) Tres horas (.....)
 - e) Más de tres horas (.....)

2. ¿En el momento de realizar su trámite tuvo problemas con la persona que lo atendió?
 - a) Fue normal (.....) (No realizar la pregunta 3)
 - b) Si tuvo problemas (.....) (Pasar a la pregunta 3)

3. Si tuvo problemas con dicha persona que lo atendió ¿Cómo se comportó en ese momento?
 - a) Respetuoso (....)
 - b) Amable (....)
 - c) Tolerante (....)
 - d) Descortés (....)
 - e) Prepotente (....)
 - f) Otros especificar

4. ¿Se encuentra Ud, satisfecho con la atención que brinda el Gobierno Regional Tumbes a los ciudadanos?
 - a) En mesa de partes Si (...) No (...)
 - b) En modelo de atención al ciudadano Si (...) No (...)
 - c) Por el vigilante en la puerta de ingreso Si (...) No (...)
 - d) Por el fedatario encargado de autenticar SI (...) No (...)
 - e) En la oficina donde se encuentra su expediente SI (...) No (...)

5. Usa la página Web del Gobierno Regional Tumbes para hacer trámite
 - Si (.....)
 - No (.....)

6. Como califica el trámite realizado en la página Web.
 - a) Deficiente (....)
 - b) Regular (....)
 - c) Bueno (....)
 - d) Muy Bueno (....)

Sugerencias:

.....





DIRECTIVA N° 040 -2017/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG

"INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, PLIEGO GOBIERNO REGIONAL TUMBES"

00000853

ANEXO N° 2

11 DIC 2017

CONTROL DE VISITAS
SEDE CENTRAL

FECHA

VISITANTE			MASCULINO ()	FEMENINO ()
NOMBRE				
APELLIDOS				
DOCUMENTO DE IDENTIDAD:				
DNI N°				
OTROS				
ENTIDAD				
MOTIVO	OFICINA/ÁREA	SELLO	Hora de ingreso	Hora de salida
LO ATENDIERON	SI ()	NO ()		
COMO FUE LA ATENCIÓN:	FUE NORMAL ()		TUVO PROBLEMAS ()	

