



## Resolución de Secretaría General N° 026-2017-OEFA/SG

Lima, 22 MAR. 2017

**VISTOS:** El Informe N° 020-2017-OEFA/OCAC, emitido por la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano; el Informe N° 060-2017-OEFA/OPP, emitido por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y, el Informe N° 109-2017-OEFA/OAJ, emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

### CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 1° de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado Peruano 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 del ciudadano;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que tiene como objetivo general orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país;

Que, por Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM se aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía", el cual es de alcance nacional y de cumplimiento obligatorio para todas las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de brindar criterios y lineamientos para mejorar su labor desempeñada en la atención a la ciudadanía;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, se aprueban los "Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública", que contienen los mecanismos, condiciones y plazos para garantizar la implementación anual y progresiva del citado Manual;

Que, mediante los documentos de vistos se ha sustentado la necesidad de aprobar el "Plan para mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía 2017 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA", con la finalidad de mejorar la calidad en la prestación de los servicios al ciudadano que brinda la Entidad;

Con el visado de la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de



Modernización de la Gestión Pública; la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía"; la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP que 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"; y, el Literal d) del Artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, aprobado por Decreto Supremo N° 022-2009-MINAM;

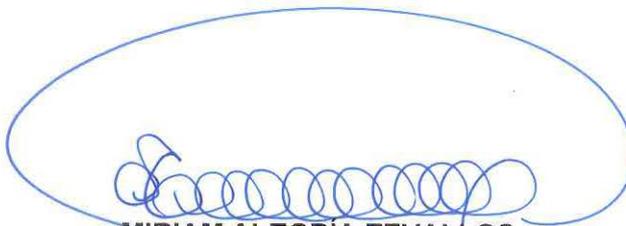
**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Aprobar el "Plan para mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía 2017 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA", el mismo que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2°.-** Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano la difusión y monitoreo de las actividades establecidas en el Plan aprobado en el Artículo 1° de la presente Resolución; debiendo remitir reportes mensuales de su ejecución a la Secretaría General del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA y a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

**Artículo 3°.-** Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal de Transparencia Estándar y en el Portal Institucional del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA ([www.oefa.gob.pe](http://www.oefa.gob.pe)), en el plazo de dos (2) días hábiles contados desde su emisión.

**Regístrese y comuníquese.**



**MIRIAM ALEGRÍA ZEVALLOS**

Secretaría General (e)

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA



ORGANISMO DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
AMBIENTAL



ORGANISMO DE EVALUACIÓN  
Y FISCALIZACIÓN AMBIENTAL

PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE  
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 2017

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	Mauricio Gonzales del Rosario	Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano		22/03/2017
<b>Revisado por:</b>	Miriam Alegría Zevallos	Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica		22/03/2017
	Aurea Hermelinda Cadillo Villafranca	Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto		22/03/2017
<b>Aprobado por:</b>	Miriam Alegría Zevallos	Secretaria General (e)		22/03/2017



**ÍNDICE**

<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
1. PRESENTACIÓN.....	2
2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
3. SITUACIÓN ACTUAL.....	3
4. VISIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL ORGANISMO DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN AMBIENTAL.....	9
5. OBJETIVO.....	10
6. ALCANCE.....	11
7. ACTIVIDADES A DESARROLLAR.....	14
8. RECURSOS.....	17
9. INDICADOR.....	17
10. ANEXOS.....	18



## 1. PRESENTACIÓN

En el marco de lo establecido por el Artículo 1° de la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, que declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y constituir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano; y, conforme a las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública y establece la visión de un Estado moderno al servicio de las personas, que implique, entre otros, un Estado orientado al ciudadano, eficiente, inclusivo y abierto, el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA ha elaborado el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía 2017 (en adelante, *el Plan*).

El mencionado Plan parte de un diagnóstico general mediante el cual la Entidad realizó una autoevaluación de la calidad de los servicios que brinda a la ciudadanía, identificándose problemas que actualmente estarían dificultando su adecuada atención.

En atención a ello, se ha planteado un (1) objetivo general y tres (3) objetivos específicos que se concretarán a través de la implementación de acciones diseñadas para la Sede Central, las Oficinas Desconcentradas y las Oficinas de Enlace de la Entidad, a fin de mejorar los estándares de calidad de los servicios que se brindan a la ciudadanía en cada una de estos puntos de atención. Dichas acciones serán ejecutadas en el presente año a partir de la aprobación del presente Plan.

Cabe señalar, que las actividades que serán objeto de implementación en el marco del presente Plan, cuentan con los recursos necesarios para su respectiva ejecución; asimismo, se encuentran sujetas a controles de calidad a través de indicadores para medir la satisfacción de la ciudadanía.



## 2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Como producto del diagnóstico realizado se ha podido identificar como problema central el siguiente:

*"Prestación deficiente de los servicios que se brindan al ciudadano en el OEFA"*

La metodología empleada para la identificación del problema consistió en el desarrollo de reuniones de coordinación entre los representantes de las áreas encargadas de la atención de servicios a los ciudadanos y las áreas encargadas de las labores de asesoramiento jurídico y de planeamiento estratégico.

En las reuniones de trabajo se desarrollaron los siguientes métodos: (i) Método de observación Directa; y, (ii) Método de lluvia de ideas, ambos permitieron recabar los aportes de todos los participantes. Una vez que se identificó el problema central se procedió a determinar las cinco (05) causas más importantes que lo generaron, los cuales se detallan en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 1**  
**Identificación del Problema**

CAUSAS	PROBLEMA
1. Ausencia de articulación de los servicios de atención al ciudadano	PRESTACIÓN DEFICIENTE DE LOS SERVICIOS QUE SE BRINDAN AL CIUDADANO EN EL OEFA
2. Ausencia de instrumentos normativos que regulen la atención adecuada al ciudadano en el OEFA	



3. Ausencia y/o inadecuada distribución de espacios para brindar atención al ciudadano	
4. Insuficiente uso de tecnologías de la información para articular, modernizar y estandarizar los servicios que se brinda al ciudadano	
5. Ausencia de mecanismos de control de calidad para medir la satisfacción y desempeño en los servicios que se brindan al ciudadano	

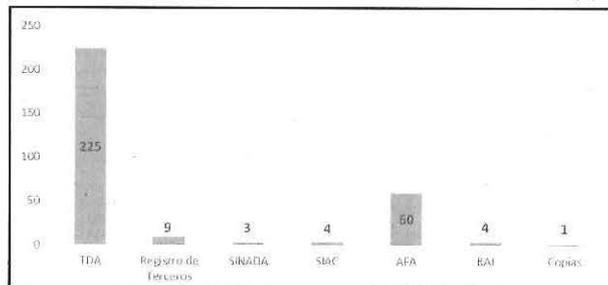
### 3. SITUACIÓN ACTUAL

Los servicios identificados que se brindan a través del canal presencial en la Sede Central, las Oficinas Desconcentradas y de Enlace del OEFA (en adelante, puntos de atención al ciudadano) son los siguientes:

- Procedimiento de Acceso a la Información Pública - RAI (P01 - Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA).
- Procedimiento de Inscripción, Modificación o Cancelación de una persona natural o jurídica en el Registro de Terceros Evaluadores, Supervisores y Fiscalizadores del OEFA (P02, P03 y P04 - TUPA).
- Procedimiento de Expedición de copias de los documentos contenidos en los expedientes de los procedimientos administrativos (P01 - TUPA, servicio de exclusividad).
- Servicio de Información Nacional de Denuncias Ambientales - SINADA: Implica registro de la denuncia ambiental, orientación al denunciante y el seguimiento del trámite correspondiente.
- Servicio de Información y Atención al Ciudadano - SIAC: Comprende atender las consultas de los ciudadanos, brindando orientación respecto a las competencias, funciones y procedimientos vigentes en temas relativos a los servicios o funciones del OEFA.

A continuación, se presentan dos gráficos que detallan la afluencia diaria y mensual de los servicios que implican atención al ciudadano. Cabe precisar, que los datos fueron obtenidos en la reunión llevada a cabo el 7 de febrero de 2017 con las siguientes áreas: (i) Trámite Documentario y Archivo, (ii) Registro de Terceros Evaluadores, Supervisores y Fiscalizadores, (iii) Servicio de Información Nacional de Denuncias Ambientales, (iv) Dirección de Fiscalización, Sanción y Aplicación de Incentivos, (v) Academia de Fiscalización Ambiental, (vi) Servicio de Información y Atención al Ciudadano; y, (vii) Responsable de Acceso a la Información Pública.

**Gráfico N° 1**  
**Afluencia en los Servicios OEFA - Afluencia Diaria**



**Afluencia en los Servicios OEFA - Afluencia Mensual**



De acuerdo a lo detallado en el Cuadro N° 1, denominado "Identificación del Problema", se procederá a desarrollar las cinco (5) causas que originan el problema identificado; las mismas que responden a la situación actual de la Entidad respecto a los servicios de atención a la ciudadanía.

**a. Ausencia de articulación de los servicios de atención al ciudadano**

**a.1 Canal Presencial**

Si bien se cuenta con servicios específicos para cada una de las necesidades de los ciudadanos, se ha observado que no existe coordinación entre los mismos; de esa manera, resulta evidente la necesidad de articularlos y encargar el seguimiento de los mismos a un responsable; esto último con la finalidad de brindar un servicio integral como Entidad, sin distinción entre los servicios específicos indicados y realizar el seguimiento de atención por cada servicio.

En suma a lo mencionado, se observa que no hay una red de profesionales responsables de la atención a la ciudadanía en cada unidad orgánica de la Entidad. Asimismo, no hay un soporte informático que consolide todas las atenciones, los cuales, de existir, facilitarían la coordinación, y por consiguiente la articulación, en los servicios.

De la misma manera, se ha identificado que existe falta de orientación presencial en los puntos de atención, es decir, no existe un módulo de orientación para canalizar la necesidad del ciudadano al servicio correspondiente para su debida atención.

**a.2 Canal Virtual**

De la revisión del Portal Institucional se ha identificado que los servicios brindados al ciudadano no se encuentran consolidados en un enlace único. De esa manera, si bien los servicios de Acceso a la Información Pública y el Servicio de Información Nacional de Denuncias Ambientales - SINADA se encuentran identificados en el Portal Institucional, ambos se encuentran como enlaces independientes. En ese sentido, es pertinente la creación de una Plataforma Virtual de Atención Integral que consolide dichos servicios. Adicionalmente, es pertinente indicar que no todos los servicios son brindados de manera virtual; la posibilidad de inclusión de dichos servicios en el Portal Institucional y el desarrollo de las opciones para viabilizar la atención de estos serán abordados dentro del Literal d) del presente Plan.

**a.3 Canal Telefónico**

El empleo del canal telefónico se da ante dos situaciones: i) el ciudadano



desea saber el estado de un trámite o procedimiento iniciado; y/o, *ii*) el ciudadano desea información sobre un procedimiento.

Al igual que en los canales presencial y virtual, en el análisis de la atención mediante el canal telefónico se ha determinado que cada uno de los servicios brinda atención no coordinada.

En ese sentido, cada órgano responsable del servicio brinda de manera independiente la información, no existiendo, a la fecha, un módulo de orientación telefónica que consolide la información de todos los trámites o procedimientos iniciados con la finalidad de informar al ciudadano sobre el estado del servicio requerida o que brinde información general de los servicios que ofrece la Entidad.

**b. Ausencia de instrumentos normativos que regulen la atención adecuada al ciudadano en el OEFA**

Cabe precisar que cada área u oficina que se encuentra a cargo de un servicio al ciudadano, le brinda atención directa; razón por la cual, ante la dispersión de los servicios prestados al ciudadano, no existe una atención uniforme a nivel nacional en los puntos de atención en los tres canales de atención.

Por otro lado, se ha evidenciado incumplimiento de plazos establecidos en el TUPA del OEFA, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2014-MINAM, y sus modificatorias, respecto al servicio de expedición de copias, ante lo cual, se ha identificado que la principal dificultad está relacionada al manejo de archivo lo que genera un perjuicio a los ciudadanos al no entregar la información dentro del plazo establecido en el TUPA. En ese sentido, respecto a esta deficiencia, se hace necesaria la elaboración de una directiva y/o lineamiento que permita fiscalizar el cumplimiento de los plazos establecidos en el TUPA.

A continuación, se detalla lo mencionado en el párrafo presente sobre la ausencia de atención estandarizada en los tres canales de atención:

**b. 1 Canal Presencial**

La atención presencial brindada por los órganos responsables difiere dependiendo de los servidores a cargo del servicio debido a: *i*) la falta de un lenguaje único, *ii*) falta vestimenta homogénea, *iii*) falta de un protocolo de atención; y, *iv*) falta de un lineamiento para la atención de quejas y/o reclamos, entre otros.

De esa manera, es necesaria la aprobación de un Protocolo de Atención, el mismo que deberá incluir lineamientos de etiqueta de conducta e imagen institucional, lineamientos para la atención (tales como el saludo a brindar a los ciudadanos, pautas a seguir durante el servicio y despedida) y un lineamiento para la atención de las quejas o reclamos que se presenten.

**b. 2 Canal Virtual**

La ausencia de atención estandarizada al ciudadano también se hace evidente en el canal virtual. Se ha identificado que los ciudadanos acceden a los servicios de la Entidad, también, a través de correos electrónicos institucionales:

- [accesoinformacion@oefa.gob.pe](mailto:accesoinformacion@oefa.gob.pe)
- [denuncias@oefa.gob.pe](mailto:denuncias@oefa.gob.pe)
- [consultas@oefa.gob.pe](mailto:consultas@oefa.gob.pe)



- Correos Institucionales de las Oficinas de Desconcentradas y de Enlace

De lo revisado, se ha advertido que las comunicaciones se brindan sin uniformidad ya que cada servidor brinda una redacción de respuesta única para cada ciudadano. Se debe proceder a estandarizar las comunicaciones por correo institucional con los ciudadanos a través de la creación de "textos modelo" que funcionen a manera de formatos de respuesta.

### b. 3 Canal Telefónico

El lenguaje empleado por el canal telefónico adolece de uniformidad; asimismo, no se evidencia un trato estándar al momento de poner en espera una llamada, transferirla o culminarla.

En ese sentido, deviene necesaria la aprobación de un protocolo que brinde indicación en cuanto lenguaje a ser empleado al brindar atención telefónica al ciudadano, tiempo de espera prudente para ciudadano y lenguaje a utilizar para culminar una comunicación.

### c. Ausencia y/o inadecuada distribución de espacios para brindar atención al ciudadano:

Se ha podido advertir, que en los puntos de atención al ciudadano no se cuenta con una distribución adecuada del mobiliario y los espacios no resultan idóneos para una atención óptima, tal cual como se detalla a continuación:

#### c.1 Canal presencial

Los espacios físicos de atención al ciudadano son reducidos, además de no contar con una adecuada distribución del mobiliario destinados a los servicios de atención al ciudadano el cual dificulta el desplazamiento de los ciudadanos y el personal que lo atiende.

Asimismo, se ha podido evidenciar la ausencia de señalización de los espacios físicos de atención al ciudadano, el cual imposibilita que se pueda identificar fácilmente los servicios que brinda la Entidad y las unidades que se encuentran para la atención al ciudadano, generando retrasos de tiempos y congestiónamiento

De igual manera, se advierte la ausencia de espacios físicos para la atención apropiada y oportuna de los ciudadanos de acuerdo a sus necesidades como usuario, el cual conduce a la existencia de barreras arquitectónicas que dificultan el acceso al usuario a los servicios que brinda la Entidad. Ejemplo: la ubicación de la Caja del OEFA en el piso 19.

Finalmente, se ha podido identificar que no existen módulos de orientación al ciudadano en los todos los puntos de atención en la Entidad, el cual ocasiona que el ciudadano no sepa quién le puede brindar información sobre los servicios que requiere de la Entidad.

#### c.2 Canal virtual

La información contenida en el Portal Web Institucional se encuentra desorganizada, no habiendo uniformidad en los espacios que contienen información de los servicios que brinda la Entidad. Asimismo, cabe indicar que predominan los colores llamativos, lo cual genera confusión al momento de querer identificar los servicios.



### c.3 Canal telefónico

De la revisión de las líneas telefónicas asignadas, se ha podido evidenciar que no hay una adecuada distribución de las mismas en los puntos de atención a los ciudadanos, faltando asignar a las Oficinas Desconcentradas de Amazonas, Vraem y las Oficinas de Enlace de Cotabambas y Pichanaki, lo cual conlleva a que los ciudadanos no puedan realizar sus consultas a través de este canal.

### d. Insuficiente uso de tecnologías de la información para articular, modernizar y estandarizar los servicios que se brinda al ciudadano

Las tecnologías de la información coadyuvan en el funcionamiento de las entidades con la finalidad de mejorar la estructura tecnológica de las mismas. En tal sentido, las diversas herramientas y funcionalidades que generan dichas tecnologías facilitan la atención al ciudadano, así como también su ausencia las dificulta, tal como se evidencia en el OEFA en los tres canales de atención al ciudadano.

#### d.1 Canal Presencial

En el Literal a) se procedió a detallar la ausencia de articulación en los diversos puntos de atención de la ciudadanía en la entidad; sobre el particular, es preciso informar la inexistencia de una única plataforma en la cual se almacenen los principales datos de atención y/u orientación brindados a la ciudadanía.

Al respecto, los diversos servicios de atención al ciudadano cuentan con datos de información independientes una de la otra, causando un cuello de botella cuando los ciudadanos llaman al Servicio de Información al Ciudadano - SIAC del OEFA, con la finalidad de obtener información acerca del estado de su procedimiento, ello debido ante la falta de interoperabilidad entre los diferentes puntos de atención al ciudadano.

#### d.2 Canal Virtual

Actualmente el Portal Institucional carece de la opción de traducción al idioma nativo más hablado en el Perú; en esa misma línea se observa que la estructura de dicho portal no incluye un lenguaje amigable y sencillo, la información se encuentra desorganizada, dispersa y presenta colores llamativos que generan confusión.

Por otro lado, el Portal Institucional cuenta con un servicio de seguimiento del estado de trámite documentario denominado "Sistema de Trámite Documentario". Al respecto, la referida denominación no resulta clara para que la ciudadanía lo identifique y acceda a dicho enlace a fin de realizar el seguimiento correspondiente a su trámite, ello debido a que lo consideran como una plataforma de uso interno para los servidores de la entidad.

Adicionalmente, cabe indicar que la estructura organizacional del Portal Institucional no cuenta con plataformas únicas destinadas a nuestros diferentes tipos de público, como son: la ciudadanía, administrados y entidades públicas. En tal sentido, presentar en una sola plataforma todo tipo de servicio e información prestado por la entidad genera una contaminación visual en el Portal.

Asimismo, se advierte la ausencia del Buzón Anticorrupción, a través del cual los interesados y la ciudadanía podrían presentar sus denuncias de manera



directa y rápida mediante el acceso instalado en el Portal Institucional del OEFA, el cual estaría interconectado con el Portal Institucional de la Contraloría General de la República.

Por otro lado, tal como se detalló en el literal a), no todos los servicios que brinda la Entidad son brindados a través del canal virtual. Respecto a la inscripción, modificación y cancelación en el registro de terceros supervisores, se ha evidenciado que no es posible realizar ninguno de los procedimientos a través del canal virtual; así mismo, el servicio de expedición de copias es otro de los procedimientos del TUPA que no han sido considerados dentro del canal virtual.

### d.3 Canal Telefónico

Tal como se ha venido advirtiendo, la falta de interoperabilidad e interconexión entre los diversos puntos de atención al ciudadano en los canales presenciales y virtuales, de igual forma sucede en el canal telefónico, ello debido a que a pesar de contar con una central telefónica y números directos de atención al ciudadano a través del SIAC, los ciudadanos llaman directamente a las oficinas a cargo de su procedimiento y atención.

En tal sentido, en lugar de que el ciudadano mediante llamada telefónica reciba la atención directa, éste debe esperar desde recepción la derivación de su llamada hacia la Oficina a cargo de su procedimiento, evidenciando aún más la ausencia de articulación de los servicios de atención al ciudadano

Finalmente, frente a dicha situación descrita, cabe mencionar que el OEFA no cuenta una plataforma que recoja los datos de la información y/u orientación brindada en los diversos puntos de atención al ciudadano a través del canal telefónico a nivel nacional, evidenciando una debilidad para la Entidad al no poder controlar y contabilizar dichas atenciones con la finalidad de tener datos certeros de la atención brindada y si la misma cumplió con las expectativas del ciudadano.

### e. Ausencia de mecanismos de control de calidad para medir la satisfacción y desempeño de la prestación de los servicios que se brindan al ciudadano

Actualmente la Entidad no cuenta con indicadores que midan la calidad del servicio de atención al ciudadano, lo cual no permite conocer nuestras deficiencias para poder mejorarlas y estar al alcance de las necesidades que demanda la ciudadanía.

#### e.1 Canal presencial

Luego de la atención presencial que los ciudadanos realizan en los puntos de atención del OEFA, a través de los servicios de Trámite Documentario, Recepción, Denuncias Ambientales, Atención al Ciudadano, Copias Simples de los Administrados, Registro de Terceros y Acceso a la Información Pública, no se pone a disposición del ciudadano una **encuesta** que mida la satisfacción de la calidad del servicio brindado.

Asimismo, en la Sede Central del OEFA no existe el Buzón de Sugerencias, mediante el cual se podrían recoger las recomendaciones de los ciudadanos para mejorar el servicio de atención en la Entidad. Por otro lado, cabe indicar que las Oficinas Desconcentradas y de Enlace si cuentan con un Buzón de Sugerencias; sin embargo, no se ha identificado un mecanismo para utilizar las sugerencias como insumo para retroalimentar los servicios (*feedback*).



Finalmente, la Entidad, tampoco cuenta con indicadores de desempeño que permitan conocer el cumplimiento de las normas para una atención adecuada y de calidad por parte de los servidores de la oficina responsable de la atención al ciudadano.

**e.2 Canal virtual**

A través del canal virtual se brindan los servicios de Denuncias Ambientales, Atención al Ciudadano y Acceso a la Información Pública, en los cuales se evidencia una ausencia de un programa automatizado que permita medir los niveles de satisfacción de los servicios prestados y/o hacer un control a las acciones de atención al ciudadano

Asimismo, al igual que los usuarios de atención presencial, si bien se cuenta con un Buzón de Sugerencias en el Portal Institucional, no se ha identificado un mecanismo para utilizar las sugerencias como insumo para retroalimentar los servicios (*feedback*).

**e.3 Canal telefónico**

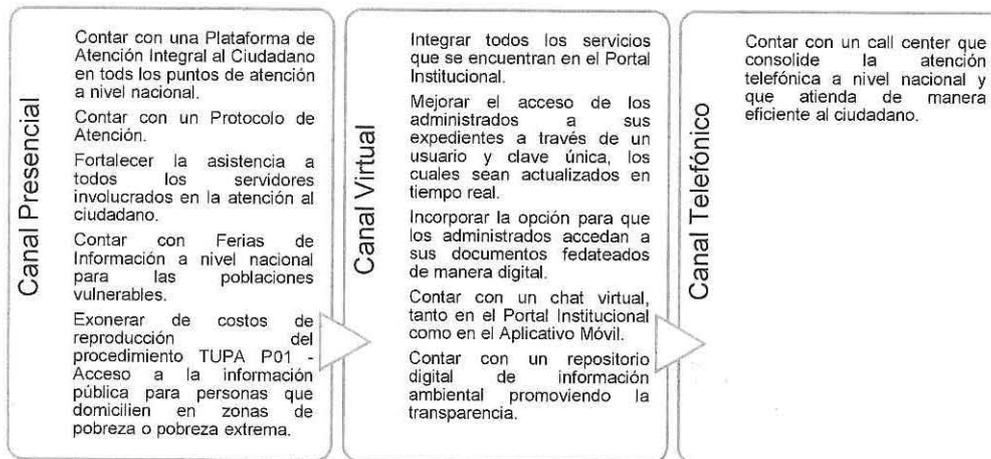
Por medio del canal telefónico ingresan diversas consultas en todos los puntos de atención del OEFA; no obstante la Entidad no cuenta con un registro en el cual se consoliden la atención brindada, asimismo tampoco cuenta con un indicador que permita conocer la calidad de la referida atención llevada a cabo.



**4. VISIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL ORGANISMO DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN AMBIENTAL**

En virtud del problema mencionado y de las causas que lo generan, descritas en el punto anterior, la Entidad ha desarrollado las siguientes acciones a largo plazo para mejorar el servicio de atención al ciudadano, las cuales se detallan en el Gráfico N° 1:

**Gráfico N° 3  
Acciones a largo plazo**



Cabe resaltar, que en el Gráfico N° 3 se están considerando propuestas innovativas priorizando la atención a las poblaciones vulnerables y a las personas que domicilien en zonas de pobreza o pobreza extrema, las cuales no tienen acceso a canales tecnológicos

como internet o aplicativos móviles y/o la economía suficiente para solventar gastos adicionales. Bajo este marco, las propuestas que la Entidad tiene son las siguientes:

- i) **Campaña de difusión dirigida a las poblaciones vulnerables:** Se programarán campañas a nivel nacional, en coordinación con las Oficinas Desconcentradas y de Enlace de la Entidad, para difundir las acciones de supervisión, evaluación y fiscalización que el OEFA realiza en su comunidad, el derecho que tienen los ciudadanos de presentar denuncias ambientales y de acceder a información pública que administra la Entidad, entre otros.
- ii) **Exoneración costos de reproducción del procedimiento TUPA P01 - Acceso a la información pública para personas que domicilien en zonas de pobreza o pobreza extrema:** Con la finalidad de promover mayor transparencia en la información pública que posee la Entidad se tiene previsto disponer la gratuidad de los costos de reproducción que generen el acceso a dicha información. Esta medida será aplicable teniendo en consideración la clasificación del Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI de los distritos de pobreza y pobreza extrema, establecida en la Resolución Defensorial N° 011-2016/DP, y de conformidad con el Informe N° 015-2016-OEFA/RAI, emitido por el Responsable de Acceso a la Información Pública.

Asimismo, se ha considerado en el citado Gráfico, el desarrollo de tecnologías de la información que permitan que la Entidad ponga a disposición de la ciudadanía mecanismos de atención de los servicios en tiempo real, a efectos de alcanzar un Estado al servicio de la ciudadanía, con canales efectivos, tales como la implementación de los siguientes servicios:

- i) **Repositorio Digital en el Portal Institucional:** El cual contiene la información pública más solicitada por los ciudadanos en el marco del procedimiento de acceso a la información pública, con la finalidad de promover mayor transparencia y accesibilidad a la información de manera inmediata.
- ii) **Acceso a los expedientes administrativos en tiempo real:** Comprende la mejora del acceso de los administrados a sus expedientes a través de una extranet virtual, brindándoles un usuario y clave única, a fin de que puedan visualizar todos los actuados de sus expedientes en tiempo real.

Finalmente, teniendo en consideración las acciones a realizar a largo plazo direccionadas a brindar servicios con altos estándares calidad, en el presente Plan se ha priorizado veintiséis (26) acciones, las cuales se encuentran detalladas en el Cuadro N° 5, denominado "*Detalle Actividades, Responsables y Plazos de Cumplimientos*", a fin de que en el corto plazo se mejore progresivamente la calidad de atención a la ciudadanía.

## 5. OBJETIVO

Se ha planteado, como objetivo general de la Entidad, **mejorar la calidad de la atención a la ciudadanía**; el mismo que responde al diagnóstico nacional elaborado por la Secretaría de Gestión Pública - SGP de la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM que plantea que la "atención de los servicios no responde a las necesidades de los ciudadanos"<sup>1</sup>. Así, el OEFA ha considerado mejorar la calidad de la atención a la ciudadanía según los siguientes criterios de calidad:

<sup>1</sup> Presentación elaborada por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros de fecha 12 de octubre de 2016.

**Gráfico N° 4  
Concepto de Mejora a la Atención a la Ciudadanía**



Fuente y elaboración: SGP - PCM

En ese sentido, el Plan busca definir el curso de acción para concretizar una mejora en el nivel de satisfacción de la ciudadanía con respecto a la atención recibida en el OEFA, por lo que en el Cuadro N° 2 se identifica el objetivo general, el problema, los objetivos específicos y sus causas.

**Cuadro N° 2  
Identificación de Objetivos**

OBJETIVO GENERAL	PROBLEMA
Mejorar la calidad de la atención a la ciudadanía	Prestación deficiente de los servicios que se brindan al ciudadano en el OEFA
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CAUSAS
<b>Atención Presencial, Telefónica y Virtual</b>	
Fortalecer los servicios de atención al ciudadano	Ausencia de articulación de los servicios de atención al ciudadano
	Insuficiente uso de tecnologías de la información para articular, modernizar y estandarizar los servicios que se brinda al ciudadano
	Ausencia de mecanismos de control de calidad para medir la satisfacción y desempeño en los servicios que se brindan al ciudadano
Implementar y/o adecuar la distribución de espacios para brindar atención al ciudadano	Ausencia y/o inadecuada distribución de espacios para brindar atención al ciudadano
Elaborar e implementar instrumentos normativos que regulen la atención adecuada al ciudadano en el OEFA	Ausencia de instrumentos normativos que regulen la atención adecuada al ciudadano en el OEFA

## 6. ALCANCE

El presente Plan es de alcance para todos los servidores del OEFA independientemente de la sede en la que se encuentren y del cargo que ostenten. Asimismo, las acciones que se tienen programadas a realizar son de aplicación para todos los canales de atención que cuenta el OEFA.



A continuación, se detallan los canales y las sedes de atención:

**a. Canal presencial**

**a.1 OEFA Sede Central:**

Avenida Faustino Sánchez Carrión números 603, 607 y 615, distrito de Jesús María, departamento y provincia de Lima.

**a.2 Oficinas Desconcentradas (OD):**

- OD Amazonas:  
Jirón Ayacucho N° 117, distrito y provincia de Chachapoyas, departamento de Amazonas.
- OD Áncash:  
Jirón 28 de Julio N° 662, distrito y provincia de Huaraz, departamento de Ancash.
- OD Arequipa:  
Avenida Daniel Alcides Carrión N° 245, Urbanización Residencial Cooperativa del Colegio de Arquitectos Manzana A Lote 1, Jose Luis Bustamante y Rivero, provincia y departamento de Arequipa
- OD Apurímac:  
Avenida Andrés Avelino Cáceres N° 209, segundo piso, Cercado distrito y provincia Abancay, departamento Apurímac
- OD Ayacucho:  
Avenida Mariscal Cáceres N° 1373, distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga departamento de Ayacucho
- OD Cajamarca:  
Jirón Sor Manuela Gil N° 382, Urbanización La Alameda, distrito, provincia y departamento de Cajamarca
- OD Cusco:  
Avenida Huayruropata N° 1609, distrito Wanchaq, provincia y departamento Cusco
- OD Huánuco:  
Jirón San Martín N° 481, distrito, provincia y departamento de Huánuco
- OD Huancavelica:  
Avenida Augusto B. Leguía N° 525, Cercado de Huancavelica, distrito, provincia y departamento de Huancavelica
- OD Ica:  
Calle La Victoria Manzana D, Lote 29, Urbanización Sol de Ica, distrito, provincia y departamento de Ica.
- OD Junín:  
Calle Las Orquídeas N° 131, Manzana D Lote 14, Urbanización Los Jardines (San Carlos), distrito de Huancayo, provincia de Huancayo y departamento de Junín.
- OD Lambayeque:  
Calle Manuel María Izaga N° 751, Cercado de Chiclayo, distrito y provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque
- OD La Libertad:  
Jirón San Martín N° 477, Cercado Trujillo, distrito y provincia Trujillo, departamento de La Libertad
- OD Loreto:  
Jirón Putumayo N° 342, distrito de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto
- OD Madre de Dios:  
Avenida Ucayali H-17, Urbanización Los Castaños, distrito y provincia



- Tambopata, departamento de Madre de Dios.
- OD Moquegua:  
Calle Ayacucho N° 445, distrito Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua
- OD Pasco:  
Pasaje Rockovich N° 093, Urbanización San Juan Pampa, distrito de Yanacancha, provincia y departamento de Pasco
- OD Piura:  
Calle Los Ceibos N° 166, Urbanización 04 de Enero, distrito, provincia y departamento de Piura
- OD Puno:  
Pasaje Grau, Cercado, Distrito, Provincia y Departamento de Puno
- OD San Martín:  
Jirón Jiménez Pimentel N° 129, distrito de Tarapoto, provincia y departamento de San Martín
- OD Ucayali:  
Jirón Tacna N° 330, distrito de Calleria, provincia Coronel Portillo, Departamento Ucayali.
- OD Tacna:  
Avenida Calle Colombia N° 560 Urbanización Villa Hermosa, distrito, provincia y departamento de Tacna.
- OD Tumbes:  
Avenida Tumbes N° 341, distrito Tumbes, provincia y departamento Tumbes.
- OD VRAEM:  
Avenida Andrés Avelino Cáceres S/N, Manzana T1, Lote 20, distrito de Pichari, provincia de La Convención, departamento Cusco.

**a.3 Oficinas de Enlace (OE):**

- OE Cotabambas:  
Calle Miguel Grau S/N Barrio Palcaro, distrito Tambobamba, provincia Cotabambas, departamento Apurímac
- OE Espinar:  
Calle Arequipa N° 301 distrito de Yauri, provincia Espinar, departamento Cusco
- OE Chimbote:  
Jirón Aguja Nevada N° 301, Urbanización Buenos Aires I Etapa, distrito Nuevo Chimbote, provincia de Santa y departamento de Áncash
- OE Pichanaki:  
Jirón Junín N° 745, distrito de Pichanaki, provincia de Chanchamayo y Departamento Junín.

**b. Canal virtual**

- b.1 Aplicativo Móvil del OEFA
- b.2 Portal Web Institucional: <http://www.oefa.gob.pe>
- b.3 Correos electrónicos institucionales
  - [accesoinformación@oefa.gob.pe](mailto:accesoinformación@oefa.gob.pe)
  - [denuncias@oefa.gob.pe](mailto:denuncias@oefa.gob.pe)
  - [consultas@oefa.gob.pe](mailto:consultas@oefa.gob.pe)

**c. Canal telefónico**

- c.1 Atención al Ciudadano: 204-9278 / 204-9279



- c.2 Denuncias Ambientales: 204-9278 / 204-9279 / 0-800-10058 (línea gratuita)  
c.3 Acceso a la Información Pública: 204-9537 / 204-9980

**Cuadro N° 3**  
**Directorio telefónico de las Oficinas Desconcentradas y de Enlace**

Oficinas Desconcentradas y de Enlace	Teléfonos
Amazonas	No tiene
Ancash	043-423406
Arequipa	054 340923
Apurímac	083-502902
Ayacucho	066-315519
Cajamarca	076-363489
Cusco	084 -241946
Coordinación General	204 9179
Espinar	084-788349
Chimbote	043-582150
Huánuco	062-513176
Huancavelica	067-453749
Ica	056-211508
Junín	064-265020
La Convención	084 -241946
Lambayeque	074-221803
La Libertad	044-203434
Loreto	065-233925 / 065-224124
Madre de Dios	(082) 571458
Moquegua	053-507582
Pasco	063-422941
Pichanaki	No tiene
Piura	073-334825
Puno	051-353985
San Martín	042-521196
Ucayali	061-579161
Tacna	052-422611
Tumbes	072-521769
VRAEM	No tiene



**7. ACTIVIDADES A DESARROLLAR**

**Cuadro N° 4**  
**Detalle de Objetivos y Actividades**

OBJETIVO GENERAL	
Mejorar la calidad de la atención a la ciudadanía	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES
Fortalecer los servicios de atención al ciudadano	Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos y el desempeño
	Consolidar una adecuada comunicación entre los servicios, reformular el Portal Institucional
	Difundir las acciones de supervisión, evaluación y



	fiscalización de la Entidad a las poblaciones vulnerables
Elaborar e implementar instrumentos normativos que regulen la atención adecuada al ciudadano en el OEFA	Aprobar lineamientos y/o protocolos para la atención de la ciudadanía, el cumplimiento de plazos internos y atención de queja y/o reclamos
Implementar y/o adecuar la distribución de espacios para brindar atención al ciudadano	Implementar un módulo de orientación con una correcta distribución del mobiliario

**Cuadro N° 5  
Detalle Actividades, Responsables y Plazos de Cumplimientos**

ACTIVIDADES	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN
Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos y el desempeño	Elaborar reportes de atención que midan la calidad del servicio por parte de los colaboradores de la Entidad	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Mayo
	Realizar encuestas para medir la satisfacción de la ciudadanía	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Mayo
Consolidar una adecuada comunicación entre los servicios y reformular el Portal Institucional	Difundir los instrumentos normativos para la atención a los ciudadanos, dirigidos a los servidores de OEFA—involucrados en la atención al ciudadano, a través de charlas y talleres.	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Diciembre
	Desarrollar un Repositorio Digital que contenga la Información Pública más solicitada por los ciudadanos	Responsable de Acceso a la Información	Mayo	Diciembre
	Conformar una red de profesionales responsables de atención a la ciudadanía en cada unidad orgánica de la Entidad	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Junio
	Elaborar un registro que consolide las atenciones brindadas a través de los distintos canales de atención, cuyo soporte informático sea mediante una Data Drive	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Mayo	Julio
	Implementar soportes informáticos que registren las atenciones realizadas en toda la Entidad a fin de realizar un seguimiento adecuado	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Diciembre
	Implementar el Buzón anticorrupción en el Portal Institucional	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Mayo
	Implementar la opción de traducción al idioma nativo más hablado en el Perú en el Portal Institucional	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Agosto	Octubre
	Implementar un lenguaje amigable y sencillo en los servicios dirigidos al ciudadano, modificando los mensajes establecidos en el Portal Institucional	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Julio
	Implementar el acceso directo en los servicios dirigidos al ciudadano en el Portal Institucional, a fin de que estos se encuentren integrados en un mismo enlace	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Julio
	Actualizar, en tiempo real, la información contenida en el	Oficina de Comunicaciones y	Mayo	Julio



	Registro de Actos Administrativos en el Portal Institucional	Atención al Ciudadano		
Difundir las acciones de supervisión, evaluación y fiscalización de la Entidad a las poblaciones vulnerables	Implementar tres campañas de difusión a nivel nacional para las poblaciones vulnerables <sup>2</sup>	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano  Coordinación General de Oficinas Desconcentradas	Mayo	Diciembre
Aprobar lineamientos y/o protocolos para la atención de la ciudadanía, el cumplimiento de plazos internos y atención de quejas y/o reclamos	Establecer un Protocolo de atención estandarizada al ciudadano en la Entidad en los tres canales de atención	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Mayo
	Implementar lineamientos y/o procedimientos para el cumplimiento de los plazos establecidos en el TUPA	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Mayo
	Implementar lineamientos y/o procedimientos que regulan la etiqueta de conducta e imagen institucional	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Mayo
	Establecer un protocolo de atención de quejas y/o reclamos en los tres canales de atención	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Mayo
	Implementar Lineamientos para la exoneración de costos de reproducción para personas que domicilien en zonas de pobreza o pobreza extrema en el marco del procedimiento de Acceso a la Información Pública	Responsable de Acceso a la Información	Julio	Octubre
Implementar un módulo de orientación con una correcta distribución del mobiliario	Reubicar el mobiliario destinado a la atención al ciudadano:  Sede Central: Piso 19, Piso 1, Mezanine, Sótano.  Oficinas Desconcentradas y de Enlace: Recepción del establecimiento	Oficina de Administración	Abril	Diciembre
	Disponer mobiliario e instalación de equipos (laptop y anexo) para el Módulo de Orientación al Ciudadano	Oficina de Administración	Abril	Diciembre
	Reorganizar el personal que atiende al ciudadano <sup>3</sup>	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Junio
	Implementar facilidades físicas para la atención de acuerdo a las necesidades del ciudadano (zona de atención preferencial)	Oficina de Administración	Abril	Junio
	Elaborar material en el que se detallen los servicios al ciudadano que brinda el OEFA <sup>4</sup>	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Junio	Julio
	Implementar la señalización y mapas de ubicación de los espacios de atención al ciudadano	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Mayo



<sup>2</sup> Las campañas de difusión se realizarán de frecuencia (trimestral) en zonas de mayor conflictividad social, ocasionadas por actividades económicas con impacto ambiental.

<sup>3</sup> El cual consiste en la reubicación del personal, no habiendo rotación ni nuevos integrantes.

<sup>4</sup> Cabe precisar que se utilizará materiales con los que cuenta la Entidad. Asimismo, se adquirirá nuevo material adecuado a la nueva marca de la Entidad.

	Eliminar las barreras arquitectónicas existentes <sup>5</sup>	Oficina de Administración	Abril	Junio
	Implementar el buzón de sugerencias	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Mayo

## 8. RECURSOS

Se ha realizado la valorización de los recursos para la implementación del Plan obteniéndose un total de seiscientos noventa y tres mil ochocientos sesenta y cinco 00/100 soles (S/ 693 865,00).

La descripción de los recursos se encuentra detallada en el Anexo N° 1 denominado "Costeo de requerimientos para la implementación del Plan para mejorar la calidad en la atención a la ciudadanía 2017", en el cual se precisan las acciones, indicadores, responsables, presupuesto, y tipo y descripción del requerimiento, los cuales se desarrollarán a través de un cronograma contado desde la aprobación del Plan hasta el mes de diciembre del presente año.

## 9. INDICADOR

**Cuadro N° 6  
Ficha de Indicador**

FICHA DE INDICADOR	
Objetivo General: Mejorar la calidad de la atención a la ciudadanía	
1) Nombre Indicador	Porcentaje de ciudadanos satisfechos por la atención recibida.
2) Descripción del Indicador	Porcentaje de ciudadanos satisfechos con el servicio recibido por parte del OEFA <sup>6</sup> . El instrumento de medición que se utilizará será a través de encuestas de satisfacción. Definiciones: "Ciudadano Satisfecho": es aquel cuyas expectativas, sobre los servicios que presta la Entidad, han sido complacidas. "Expectativa": que tiene el ciudadano sobre lo que debe ser el servicio. Para lograr satisfacer al mismo, se requiere cubrir sus necesidades. La única vía es brindarle un servicio de buena calidad.
3) Objetivo del Indicador	Identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con relación a la atención recibida en OEFA, en los diferentes canales de atención al ciudadano.
4) Forma de Cálculo	A/B*100% Donde: A: Número de ciudadanos satisfechos con la atención recibida en el OEFA B: Total de ciudadanos atendidos por el OEFA
5) Fuentes de Información	Sistema Informativo SIAC Informe elaborado por Trámite Documentario
6) Periodicidad de Medición	Semestral
7) Responsable de Medición	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano
8) Meta	93% de ciudadanos satisfechos por la atención recibida por el OEFA <sup>7</sup>

<sup>5</sup> Cualquier tipo de impedimento arquitectónico para que el ciudadano acceda adecuadamente a los servicios de atención en la Entidad.

<sup>6</sup> La satisfacción será medida mediante encuestas a los ciudadanos, a fin de conocer el trato por parte de los colaboradores de la Entidad con los usuarios. Asimismo, se medirá el cumplimiento del protocolo de atención del OEFA.

<sup>7</sup> Se toma como Línea de Base al Plan Estratégico Institucional del OEFA 2017-2019, en el cual se determinó el 92% de satisfacción en la atención a los ciudadanos.



**10. ANEXOS**

- Anexo N° 1: Costeo del Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía 2017
- Anexo N° 2: Matriz de Programación
- Anexo N° 3: Registro Fotográfico de la situación actual de la Entidad



Anexo N° 1  
Costeo del Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía 2017

PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 2017								COSTO ESTIMADO																				
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	ACTIVIDADES	ACCIONES	RESPONSABLE	PRESUPUESTADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	Cantidad	Costo Unitario	Costo total	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Coordinación General de Oficinas Desconcentradas	Oficina de Administración					
Fortalecer los servicios de atención al ciudadano	Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos y el desempeño	Elaborar reportes de atención que midan la calidad del servicio por parte de los colaboradores de la Entidad	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	SI	SERVICIO	Reformulación de la encuesta de satisfacción de atención al ciudadano para consultas presenciales y virtuales	Entregable	1	6250	S/. 6,250.00	S/. 6,250.00										S/. 6,250.00							
			IN HOUSE	IN HOUSE	Impresión de encuestas			S/.	-																			
		Realizar encuestas para medir la satisfacción de la ciudadanía	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	IN HOUSE	IN HOUSE	Implementación de la encuesta virtual			S/.	-																		
			Difundir los instrumentos normativos para la atención a los ciudadanos, dirigidos a los servidores de OEFA involucrados en la atención al ciudadano, a través de charlas y talleres	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	SI	BIEN	Pasajes * 28	Pasajes	28	750	S/. 21,000.00			S/. 21,000.00											S/. 21,000.00			
		Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano		SI	SERVICIO	Viáticos * 2 días * 28	Viáticos	28	640	S/. 17,920.00			S/. 17,920.00											S/. 17,920.00				
		IN HOUSE				Impresión y/o difusión de lineamientos			S/.	-																		
		Articular los servicios de comunicación, reformular el Portal Institucional y la central telefónica	Desarrollar un Repositorio Digital que contenga la Información Pública más solicitada por los ciudadanos	Responsable de Acceso a la Información Pública	INHOUSE			Diseño del repositorio			S/.	-																
				Conformar una red de profesionales responsables de atención a la ciudadanía en cada unidad orgánica de la Entidad	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	SIN COSTO						S/.	-															
					Implementar soportes informáticos que registren las atenciones realizadas en toda la Entidad a fin de realizar un seguimiento adecuado	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	SI	SERVICIO	Evaluación de la información contenida en la sección denominada "Atención al ciudadano" del Portal Institucional	Entregable	1	3125	S/. 3,125.00	S/. 3,125.00												S/. 3,125.00		
				IN HOUSE				Publicación de la información			S/.	-																
				Elaborar un registro que consolide las atenciones brindadas a través de los distintos canales de atención, cuyo soporte informático sea mediante una Data Drive	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	IN HOUSE						S/.	-															
					Implementar el Buzón anticorrupción en el Portal Institucional	Responsable de la Coordinación General de Integridad, Responsabilidad, Ética y Anticorrupción	INHOUSE						S/.	-														
				Implementar la opción de traducción al idioma nativo más hablado en el Perú en el Portal Institucional		Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	NO	SERVICIO	Servicio de traducción de información	Entregable	1	30000	S/. 30,000.00						S/. 30,000.00							S/. 30,000.00		
					IN HOUSE			Publicación de la información			S/.	-																
				Implementar un lenguaje amigable y sencillo en los servicios dirigidos al ciudadano, modificando los mensajes establecidos en el Portal Institucional	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	IN HOUSE						S/.	-															
Implementar el acceso directo en los servicios dirigidos al ciudadano en el Portal Institucional, a fin de que estos se encuentren integrados en un mismo enlace	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano				IN HOUSE						S/.	-																
	Actualizar, en tiempo real, la información contenida en el Registro de Actos Administrativos en el Portal Institucional	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	INHOUSE						S/.	-																		
Difundir acciones de supervisión, evaluación y fiscalización de la Entidad a las poblaciones vulnerables		Implementar tres (3) campañas de difusión a nivel nacional para las poblaciones vulnerables	Oficinas Desconcentradas / Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	NO	BIEN	Adquisición de combustible	Día	2	200	S/. 400.00	S/.	400.00	S/.	400.00	S/.	400.00	S/.	400.00	S/.	400.00	S/.	400.00	S/.	400.00				
	NO			BIEN	Adquisición de pasajes	Pasaje	9	750	S/. 6,750.00	S/.	6,750.00	S/.	2,250.00	S/.	2,250.00	S/.	2,250.00	S/.	2,250.00	S/.	2,250.00	S/.	6,750.00					
	NO			VIÁTICOS	Asignación de viáticos	Feria	3	1920	S/. 5,760.00	S/.	5,760.00	S/.	1,920.00	S/.	1,920.00	S/.	1,920.00	S/.	1,920.00	S/.	1,920.00	S/.	5,760.00					
	NO			VIÁTICOS	Asignación de viáticos	Feria	3	1280	S/. 3,840.00	S/.	3,840.00	S/.	1,280.00	S/.	1,280.00	S/.	1,280.00	S/.	1,280.00	S/.	1,280.00	S/.	3,840.00					
Elaborar e implementar instrumentos normativos que regulen la atención adecuada en el ciudadano	Porcentaje de ciudadanos satisfechos por la atención recibida	Aprobar lineamientos y/o protocolos para la atención de la ciudadanía, el cumplimiento de plazos internos y atención de queja y/o reclamos	Responsable de Acceso a la Información Pública	IN HOUSE																								
			Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano																									
			Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	SI	SERVICIO	Elaboración de procedimientos, directivas y guías para el fortalecimiento del SIAC	Entregable	1	12000	S/. 12,000.00	S/. 12,000.00												S/. 12,000.00					



Anexo N° 1  
Costeo del Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía 2017

PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 2017													COSTO ESTIMADO														
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	ACTIVIDADES	ACCIONES	RESPONSABLE	PRESUPUESTADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	Cantidad	Costo Unitario	Costo total	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Coordinación General de Oficinas Desconcentradas	Oficina de Administración				
Implementar y/o adecuar la distribución de espacios para brindar la atención al ciudadano		Implementar un módulo de orientación con una correcta distribución del mobiliario	Establecer un protocolo de atención de quejas y/o reclamos en los tres canales de atención	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano																							
			Implementar lineamientos y/o procedimientos para el cumplimiento de los plazos establecidos en el TUPA	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano																							
			Disponer mobiliario e instalación de equipos (laptop y anexo) para el Módulo de Orientación al Ciudadano	Adquisición de un (1) mobiliarios	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	NO	BIEN				Unidad	1	600	S/. 600,00	S/. 600,00										S/. 600,00		
				Adquisición de nueve (9) mobiliarios	Oficinas Desconcentradas	NO	BIEN				Unidad	9	350	S/. 3,150,00	S/. 3,150,00										S/. 3,150,00		
				Adquisición de computadoras	Oficinas Desconcentradas	NO	BIEN				Unidad	12	4042	S/. 48,504,00	S/. 48,504,00										S/. 48,504,00		
				Adquisición de un (1) IP	Oficinas Desconcentradas	NO	BIEN				Unidad	28	214	S/. 5,992,00	S/. 5,992,00										S/. 5,992,00		
				Adquisición de equipos telefónicos	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	SI	BIEN				Unidad	1	214	S/. 214,00	S/. 214,00										S/. 214,00		
				Útiles de oficina	Oficinas Desconcentradas	NO	BIEN				Millar	28	20	S/. 560,00	S/. 560,00											S/. 560,00	
				Practicante para el protocolo CGOD	Oficinas Desconcentradas	NO	SERVICIO				Unidad	280	900	S/. 264,600,00	S/. 252,000,00	S/. 252,000,00	S/. 252,000,00	S/. 252,000,00	S/. 252,000,00	S/. 264,600,00							
				Practicante para protocolo del SIAC	Oficina Desconcentrada	SI	SERVICIO				Unidad	10	900	S/. 9,450,00	S/. 900,00	S/. 900,00	S/. 900,00	S/. 900,00	S/. 900,00	S/. 9,450,00							
				Solicitud a OTI para la asignación de una (1) laptop	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	IN HOUSE								S/. -													
				Solicitud a OTI para la asignación de una (1) laptop	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	IN HOUSE								S/. -													
			Reorganizar el personal que atiende al ciudadano. El cual consiste en la reubicación del personal, no habiendo rotación ni nuevos integrantes	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	IN HOUSE									S/. -													
			Reubicar el mobiliario destinado a la atención al ciudadano. Sede Central: Piso 19, Piso 1, Mezanine, Sótano. Oficinas Desconcentradas y de Enlace. Recepción del edificio	Oficina de Administración	NO																					S/. 244,350,00	
			Implementar facilidades físicas para la atención de acuerdo a las necesidades del ciudadano (zona de atención preferencial)	Oficina de Administración	NO									S/. 244,350,00	S/. 244,350,00												
			Eliminar las barreras arquitectónicas existentes	Oficina de Administración	NO																						
			Elaborar material en el que se detallan los servicios al ciudadano que brinda el OEFA	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	IN HOUSE									S/. -													
			Impresión de material informativo	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	SI	SERVICIO				Millar	6	350	S/. 2,100,00						S/. 2,100,00						S/. 2,100,00		
			Diseño de piezas gráficas	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	IN HOUSE									S/. -													
			Diseño de piezas gráficas	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	IN HOUSE									S/. -													
Impresión de señaléticas	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	NO	SERVICIO				Unidad	10	150	S/. 1,500,00				S/. 1,500,00								S/. 1,500,00					
Adquisición de un (1) buzón de sugerencias	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	NO	BIEN				Unidad	1	200	S/. 200,00	S/. 200,00											S/. 200,00					
Adquisición de veintiocho (28) buzón de sugerencias	Oficinas Desconcentradas	NO	BIEN				Unidad	28	200	S/. 5,600,00				S/. 5,600,00								S/. 5,600,00					
COSTO POR ÓRGANO																					S/. 77,949,00	S/. 371,996,00	S/. 244,350,00				
COSTO TOTAL																					S/. 693,865,00						



ANEXO N° 2  
Matriz de Programación

OBJETIVO 1. FORTALECER LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ACTIVIDADES / ACCIONES		RESPONSABLE	INICIO	FIN	PROGRAMACION ANUAL											
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
ACT - 1.1	Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos y el desempeño	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Mayo												
ACC - 1.1.1	Elaborar reportes de atención que midan la calidad del servicio por parte de los colaboradores de la Entidad	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Mayo												
ACC - 1.1.2	Realizar encuestas para medir la satisfacción de la ciudadanía	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Mayo												
ACT - 1.2	Articular los servicios de comunicación, reformular el Portal Institucional y la central telefónica	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Diciembre												
ACC - 1.2.1	Difundir los instrumentos normativos para la atención a los ciudadanos, dirigidos a los servidores de OEFA involucrados en la atención al ciudadano, a través de charlas y talleres.	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Diciembre												
ACC - 1.2.2	Desarrollar un Repositorio Digital que contenga la Información Pública más solicitada por los ciudadanos	Responsable de Acceso a la Información	Mayo	Diciembre												
ACC - 1.2.3	Conformar una red de profesionales responsables de atención a la ciudadanía en cada unidad orgánica de la Entidad	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Junio												
ACC - 1.2.4	Elaborar un registro que consolide las atenciones brindadas a través de los distintos canales de atención, cuyo soporte informático sea mediante una Data Drive	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Mayo	Julio												
ACC - 1.2.5	Implementar soportes informáticos que registren las atenciones realizadas en toda la Entidad a fin de realizar un seguimiento adecuado	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Diciembre												
ACC - 1.2.6	Implementar el Buzón anticorrupción en el Portal Institucional	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Mayo												
ACC - 1.2.7	Implementar la opción de traducción al idioma nativo más hablado en el Perú en el Portal Institucional	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Agosto	Octubre												
ACC - 1.2.8	Implementar un lenguaje amigable y sencillo en los servicios dirigidos al ciudadano, modificando los mensajes establecidos en el Portal Institucional	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Julio												
ACC - 1.2.9	Implementar el acceso directo en los servicios dirigidos al ciudadano en el Portal Institucional, a fin de que estos se encuentren integrados en un mismo enlace	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Julio												
ACC - 1.2.10	Actualizar, en tiempo real, la información contenida en el Registro de Actos Administrativos en el Portal Institucional	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Mayo	Julio												
ACT - 1.3	Difundir las acciones de supervisión, evaluación y fiscalización de la Entidad a las poblaciones vulnerables	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Mayo	Diciembre												
ACC - 1.3.1	Implementar tres campañas de difusión a nivel nacional para las poblaciones vulnerables[1]	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano - Coordinación General de Oficinas Desconcentradas	Mayo	Diciembre												

[1] Las campañas de difusión se realizarán de frecuencia (trimestral) en zonas de mayor conflictividad social, ocasionadas por actividades económicas con impacto ambiental.



ANEXO N° 2  
Matriz de Programación

OBJETIVO 2. ELABORAR E IMPLEMENTAR INSTRUMENTOS NORMATIVOS QUE REGULEN LA ATENCIÓN ADECUADA AL CIUDADANO EN EL OEFA

ACTIVIDADES / ACCIONES		RESPONSABLE	INICIO	FIN	PROGRAMACION ANUAL											
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
ACT - 2.1	Aprobar lineamientos y/o protocolos para la atención de la ciudadanía, el cumplimiento de plazos internos y atención de queja y/o reclamos	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Octubre												
ACC - 2.1.1	Establecer un Protocolo de atención estandarizada al ciudadano en la Entidad en los tres canales de atención	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Mayo												
ACC - 2.1.2	Implementar lineamientos y/o procedimientos para el cumplimiento de los plazos establecidos en el TUPA	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Mayo												
ACC - 2.1.3	Implementar lineamientos y/o procedimientos que regulan la etiqueta de conducta e imagen institucional	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Mayo												
ACC - 2.1.4	Establecer un protocolo de atención de quejas y/o reclamos en los tres canales de atención	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Abril	Mayo												
ACC - 2.1.5	Implementar Lineamientos para la exoneración de costos de reproducción para personas que domicilien en zonas de pobreza o pobreza extrema en el marco del procedimiento de Acceso a la información Pública	Responsable de Acceso a la Información	Julio	Octubre												



**ANEXO N° 2**  
Matriz de Programación

**OBJETIVO 3. IMPLEMENTAR Y/O ADECUAR LA DISTRIBUCIÓN DE ESPACIOS PARA BRINDAR ATENCIÓN AL CIUDADANO**

ACTIVIDADES / ACCIONES	INICIO	FIN	PROGRAMACION ANUAL												RESPONSABLE	
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
ACT - 3.1	Implementar un módulo de orientación con una correcta distribución del mobiliario	Abril	Diciembre													Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano
ACC - 3.1.1	Reubicar el mobiliario destinado a la atención al ciudadano: Sede Central: Piso 19, Piso 1, Mezanine, Sótano. Oficinas Desconcentradas y de Enlace: Recepción del edificio	Abril	Diciembre													Oficina de Administración
ACC - 3.1.2	Disponer mobiliario e instalación de equipos (laptop y anexo) para el Módulo de Orientación al Ciudadano	Abril	Diciembre													Oficina de Administración
ACC - 3.1.3	Reorganizar el personal que atiende al ciudadano: El cual consiste en la reubicación del personal, no habiendo rotación ni nuevos integrantes.	Abril	Junio													Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano
ACC - 3.1.4	Implementar facilidades físicas para la atención de acuerdo a las necesidades del ciudadano (zona de atención preferencial)	Abril	Junio													Oficina de Administración
ACC - 3.1.5	Elaborar material en el que se detallen los servicios al ciudadano que brinda el OEFA[1]	Junio	Julio													Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano
ACC - 3.1.6	Implementar la señalización y mapas de ubicación de los espacios de atención al ciudadano	Abril	Mayo													Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano
ACC - 3.1.7	Eliminar las barreras arquitectónicas existentes[2]	Abril	Junio													Oficina de Administración
ACC - 3.1.8	Implementar el buzón de sugerencias	Abril	Mayo													Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano

[1] Cabe precisar que se utilizará materiales con los que cuenta la Entidad, así como se adquirirá nuevos modelos para que ambos sean adecuados al actual diseño de la Entidad.

[2] Cualquier tipo de impedimento arquitectónico para que el ciudadano acceda adecuadamente a los servicios de atención en la Entidad.



**ANEXO N° 3**  
**Registro Fotográfico de la situación actual de la Entidad**

**A. Sede Central:**





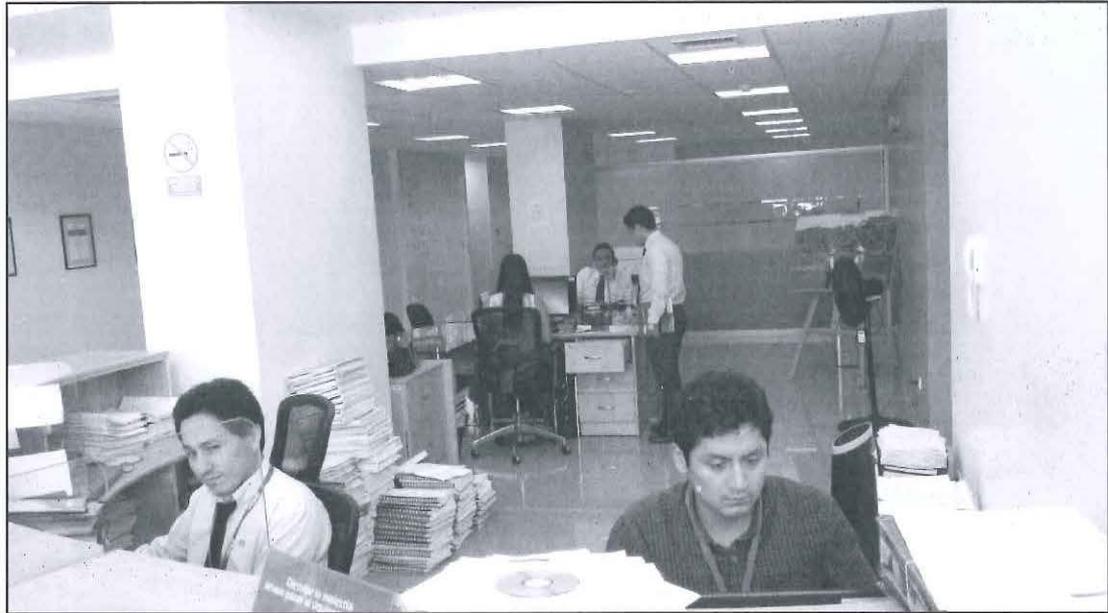
ORGANISMO DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN AMBIENTAL  
SECRETARÍA JURÍDICA  
OEFA - TMB

ORGANISMO DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN AMBIENTAL  
OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO  
OEFA



ORGANISMO DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN AMBIENTAL  
SECRETARÍA GENERAL  
OEFA

ORGANISMO DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN AMBIENTAL  
OFICINA DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
OEFA - TMB





**B. Oficinas Desconcentradas y de Enlace:**



