

# **Plan de Fortalecimiento para la Atención Ciudadana 2021**

**Modificado versión 1**



Organismo  
de Evaluación  
y Fiscalización  
Ambiental

## ÍNDICE

<b>I.</b>	<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>ANTECEDENTES.....</b>	<b>4</b>
<b>III.</b>	<b>MARCO NORMATIVO.....</b>	<b>5</b>
<b>IV.</b>	<b>VISIÓN DEL SECTOR AMBIENTAL Y MISIÓN DEL OEFA .....</b>	<b>6</b>
<b>V.</b>	<b>ENTORNO .....</b>	<b>7</b>
<b>VI.</b>	<b>CAMPO DE ACCIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>VII.</b>	<b>OBJETIVOS DEL PLAN .....</b>	<b>8</b>
	7.1. OBJETIVO GENERAL.....	8
	7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
<b>VIII.</b>	<b>ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS.....</b>	<b>8</b>
	8.1. ORGANIZACIÓN.....	8
	8.2. TRANSPARENCIA DE LOS SERVICIOS.....	9
	8.3. DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN.....	10
	8.4. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	10
	8.5. SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	17
<b>IX.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PLAN .....</b>	<b>21</b>
<b>X.</b>	<b>ACCIONES Y METAS A LOGRAR.....</b>	<b>24</b>
<b>XI.</b>	<b>PRESUPUESTO.....</b>	<b>26</b>
<b>XII.</b>	<b>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN.....</b>	<b>26</b>

## I. PRESENTACIÓN

El Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA viene desarrollando mejoras en la calidad del Servicio de Atención a la Ciudadanía desde el año 2017, a través de la formulación de planes institucionales que plantean acciones frente a las oportunidades de mejora identificadas durante la gestión y en relación con los servicios que ofrece a la ciudadanía.

En ese marco, y a fin de garantizar que las acciones definidas logren los resultados esperados, se ha elaborado el *“Plan de Fortalecimiento para la Atención Ciudadana 2021 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA **Modificado versión 1**”* (en adelante, **el Plan 2021**), el cual, en el marco de la mejora continua, busca optimizar la calidad y el acceso a los servicios que brinda el OEFA, considerando las necesidades y expectativas de la ciudadanía, a través de la gestión eficiente de nuestros recursos.

El Plan 2021 constituye una herramienta de gestión alineada a los objetivos del OEFA, formulando sus actividades y acciones de manera organizada y programada a lo largo del presente año, con la finalidad que la Coordinación del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía (en adelante, **la CSAC**) alcance los objetivos propuestos.

Asimismo, el Plan 2021 ha sido elaborado considerando los resultados obtenidos en el *“Plan de Fortalecimiento para la atención ciudadana 2020 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA”*, el cual, se ejecutó al 95.5% lo que equivale al cumplimiento de sesenta y cinco (65) actividades programadas y el 97.22% (S/ 66 993,77) del cumplimiento del presupuesto asignado al término de su ejecución; quedando pendientes las siguientes actividades: (i) *implementación de los calificadores de atención a nivel nacional*, (ii) *incorporación de la aplicación “App Reporta Residuos”*, (iii) *medición de la satisfacción del canal presencial*, (iv) *implementación del Sistema Informático para el Servicio de Acceso a la Información Pública*; y, (v) *evento sobre temas relacionados a las solicitudes de acceso a la información pública*.

De acuerdo con ello, el Plan 2021 incluye actividades identificadas durante el análisis autoevaluativo de la situación actual de los siguientes servicios: (i) la transparencia de los servicios; a fin de fortalecer el vínculo del OEFA con la ciudadanía; (ii) la difusión de información de los servicios al público objetivo, a través de diversos canales de comunicación; y, (iii) el servicio de Información y Atención a la Ciudadanía.

## II. ANTECEDENTES

Mediante el Artículo 1° de la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, se 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.

Asimismo, a través del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, como instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, 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.

En ese marco, a través de la Resolución de la Gerencia General N° 088-2020-OEFA/GEG, se aprueba el *“Plan de Fortalecimiento del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía 2020 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA”*, con el objetivo de optimizar la calidad del servicio de información y atención a la ciudadanía; así como, garantizar el acceso a la información pública bajo los principios de eficiencia, eficacia, transparencia y participación ciudadana.

A través de la Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, se aprueban los *“Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA”* con el objetivo de dictar lineamientos para las entidades del Poder Ejecutivo, a efectos que adopten las medidas pertinentes para el desarrollo de sus actividades y atención de la ciudadanía, considerando los enfoques de género, interculturalidad e interseccionalidad, salvaguardando las restricciones sanitarias y el distanciamiento social, durante la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el COVID-19 en el Perú, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA, y siguiendo los Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19, aprobados por el Ministerio de Salud.

La ***Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA, que aprueba los “Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2”***, cuya finalidad es de contribuir con la disminución de riesgo de transmisión de la COVID-19 en el ámbito laboral, implementando lineamientos generales para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición.

Asimismo, a través de la Resolución de Gerencia General N° 032-2020-OEFA/GEG, modificada por las Resoluciones de Gerencia General números 041 y 073-2020-OEFA/GEG, 006, ***034 y 078-2021-OEFA/GEG***, se ***oficializa la aprobación del “Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el Trabajo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA”***, que comprende la implementación de diversos mecanismos internos, como el aprovechamiento de las tecnologías de la información y planteamiento de una nueva forma de trabajo a distancia, que permitan asegurar la continuidad operativa de las actividades de la Entidad ante situaciones de emergencia y/o de riesgo en el centro de trabajo; así como permitan reducir el riesgo de contagio en nuestras instalaciones.

### III. MARCO NORMATIVO

Para la elaboración del Plan 2021, se ha considerado la siguiente base legal:

- 3.1. Decreto de Urgencia N° 127-2020, Decreto de Urgencia que establece el otorgamiento de subsidios para la recuperación del empleo formal en el sector privado y establece otras disposiciones.
- 3.2. Decreto de Urgencia N° 139-2020, Decreto de Urgencia que establece medidas extraordinarias y urgentes en el marco de la Emergencia Sanitaria por la COVID-19, **así como medidas en materia presupuestaria que impulsen a coadyuvar el gasto público**
- 3.3. Decreto Legislativo N° 1013, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente.
- 3.4. Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.
- 3.5. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- 3.6. Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 3.7. Decreto Supremo N° 008-2020-SA, que declara la Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario, y se dictaron medidas para la prevención y control para evitar la propagación del COVID-19.
- 3.8. Decreto Supremo N° 184-2020-PCM, Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19 y establece las medidas que debe seguir la ciudadanía en la nueva convivencia social.
- 3.9. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública.
- 3.10. Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, que aprueba los *“Lineamientos para la atención al funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19”*.
- 3.11. **Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA, que aprueba los “Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2”**.
- 3.12. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
- 3.13. Resolución del Consejo Directivo N° 015-2012-OEFA/CD, que aprueba la Directiva N° 001-2012-OEFA/CD, *“Directiva que promueve mayor transparencia respecto de la información que administra el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA”*.
- 3.14. Resolución del Consejo Directivo N° 029-2019-OEFA/CD, que aprueba el *“Plan*

*Estratégico Institucional del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA para el periodo 2019-2024 Ampliado”.*

- 3.15. Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 074-2018-OEFA/PCD, que designa al Coordinador del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía - SIAC de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía como funcionario responsable de brindar información de acceso público del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.
- 3.16. Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 00056-2020-OEFA/PCD, que aprueba el Plan Operativo Institucional Anual 2021 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, consistente con el Presupuesto Institucional de Apertura de Gastos correspondiente al Año Fiscal 2021.
- 3.17. Resolución de Gerencia General N° 059-2021-OEFA/GEG que aprueba el Manual de Procedimientos “*Planeamiento Institucional*” del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - **OEFA**.
- 3.18. Resolución de Gerencia General N° 060-2021-OEFA/GEG, que aprueba el Manual de Procedimientos “*Comunicaciones*” del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - **OEFA**.

Las referidas normas incluyen sus modificatorias.

#### IV. VISIÓN DEL SECTOR AMBIENTAL Y MISIÓN DEL OEFA

A través del “*Plan Estratégico Institucional (PEI) del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA para el periodo 2019-2024 Ampliado*”, se determina las acciones estratégicas y metas a lograr con una visión a largo plazo. De acuerdo con ello, para el Plan 2021 se alinea a dichos objetivos estratégicos.

**Cuadro N° 1  
Visión del Sector Ambiental**

Visión del Sector Ambiental
<b>Un país moderno que aproveche sosteniblemente sus recursos naturales y que se preocupe por conservar el ambiente conciliando el desarrollo económico con la sostenibilidad ambiental en beneficio de sus ciudadanos.</b>

**Cuadro N° 2  
Misión del OEFA**

Misión del OEFA
<b>Promover el cumplimiento de las obligaciones ambientales en los agentes económicos y la mejora del Sistema Nacional de Gestión Ambiental (SNGA) de manera articulada, efectiva y transparente, contribuyendo con el desarrollo sostenible del país y el bienestar social.</b>

## V. ENTORNO

La CSAC depende funcionalmente de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía (en adelante, **la ORI**) y tiene como actividades a su cargo el brindar información y difundir los servicios y actividades en materia de competencia del OEFA<sup>1</sup>.

Asimismo, a través de la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 074-2018-OEFA/PCD, se designa a el/la Coordinador/a de la CSAC como funcionario/a responsable de brindar Información de acceso público del OEFA.

En ese sentido, el Plan 2021 busca continuar mejorando la calidad y el servicio brindado a la ciudadanía por el OEFA; para ello, contempla las siguientes tareas que aseguran su ejecución a corto plazo; las cuales se encuentran programadas a nivel operativo y presupuestal: (i) la Tarea 007702 “*Brindar atención a las consultas ciudadanas*”; y, (ii) la Tarea 007703 “*Brindar atención a las solicitudes de acceso a la información pública*”; las cuales forman parte de la actividad operativa “*Fortalecimiento de la atención a la ciudadanía e imagen institucional*” del Plan Operativo Institucional Anual 2021 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, consistente con el Presupuesto Institucional de Apertura de Gastos correspondiente al Año Fiscal 2021, aprobado por la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 00056-2020-OEFA/PCD (en adelante, **el POI del OEFA**).

Asimismo, en el largo plazo dichas acciones contribuyen al logro del Objetivo Estratégico Institucional - OEI.03 “*Modernizar la gestión institucional*”; y, a la Acción Estratégica Institucional - AEI.03.05 “*Imagen Institucional fortalecida del OEFA*” del Plan Estratégico Institucional del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA para el periodo 2019-2024 Ampliado, vinculado a la percepción que tiene la sociedad civil que accedió a algún servicio que ofrece el OEFA o conoce de su labor en materia de evaluación, supervisión y/o fiscalización ambiental.

De manera complementaria, se han considerado la evaluación de los resultados obtenidos tras la implementación del “*Plan de Fortalecimiento para la Atención Ciudadana 2020 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA*”.

Por su parte, cabe precisar que el desarrollo de las actividades del OEFA se realizarán en cumplimiento con el Estado de Emergencia Nacional y la Emergencia Sanitaria por el brote de **la COVID-19**, la política de comunicación social; y, los Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, así como en cumplimiento con la normativa interna del OEFA.

## VI. CAMPO DE ACCIÓN

El Plan 2021 contempla acciones y actividades para el servicio de información y atención a la ciudadanía del OEFA (en adelante, **el SIAC**) y el servicio de acceso a la información pública (en adelante, **el Servicio de AIP**), a nivel nacional.

---

<sup>1</sup> Artículo 40° del Reglamento de Organización de Funciones del OEFA, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM.

## **VII. OBJETIVOS DEL PLAN**

### **VII.1 Objetivo general**

Elevar la calidad en la atención y acceso a los servicios que brinda la Entidad, garantizando que sean oportunos y eficientes; así como el acceso a la información pública bajo los principios de eficiencia, eficacia, transparencia y participación ciudadana.

### **VII.2 Objetivos específicos (OE)**

- OE1: Generar espacios de interacción y difusión con la ciudadanía.
- OE2: Garantizar la continuidad y disponibilidad de recursos tecnológicos para la atención ciudadana en la sede central del OEFA.
- OE3: Fortalecer el Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía
- OE4: Promover y optimizar la aplicación y el aprendizaje de acciones para la atención ciudadana en los/las colaboradores/as de las Oficinas Desconcentradas y de Enlace.
- OE 5: Gestionar y evaluar la prestación del servicio de atención a la ciudadanía.
- OE 6: Desarrollar materiales comunicacionales internos que contribuyan a mejorar la atención brindada a la ciudadanía.
- OE7: Gestionar y evaluar el proceso de atención de las reclamaciones.
- OE8: Generar espacios de difusión virtual con el público interesado en las solicitudes de acceso a la información pública (SAIP).
- OE9: Optimizar el sistema tecnológico que cubra las necesidades del Servicio de AIP.
- OE10: Gestionar y evaluar la prestación del servicio de acceso a la información pública.

## **VIII. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS**

### **VIII.1 Organización**

La ORI, a través del SIAC se encarga de brindar información, orientación y difusión de los servicios y actividades materia de competencia del OEFA<sup>2</sup>.

Asimismo, en adición a sus funciones, el/la Coordinador/a de la CSAC es el/la responsable de brindar Información de acceso público del OEFA<sup>3</sup>.

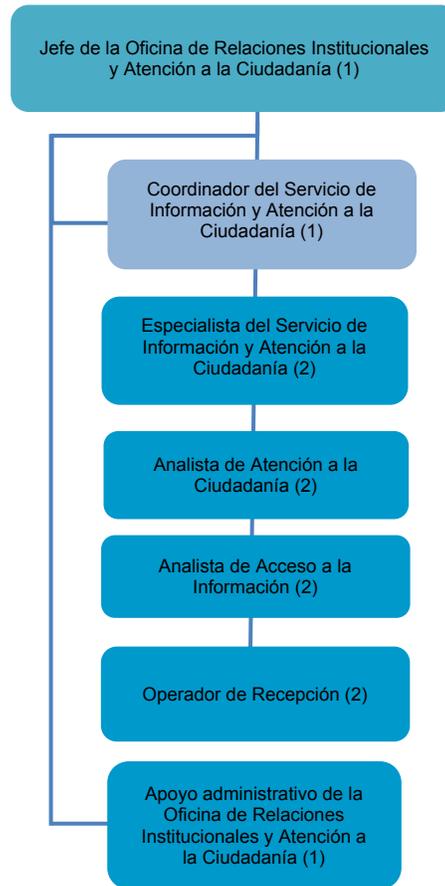
En esa línea, el funcionamiento de los servicios se soporta en los perfiles y la interacción de los puestos de la CSAC, así como el relacionamiento del equipo con las áreas internas del OEFA, representados para efectos del presente Plan 2021, a través del siguiente gráfico:

---

<sup>2</sup> Artículo 40° del Reglamento de Organización de Funciones del OEFA, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM.

<sup>3</sup> De conformidad con la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 074-2018-OEFA/PCD del 25 de junio de 2018.

**Gráfico N° 1: Organigrama para la atención de los servicios**



## VIII.2 Transparencia de los servicios

A fin de asegurar la transparencia de los servicios y fortalecer el vínculo del OEFA con la ciudadanía, se garantiza el acceso a la información según el siguiente detalle:

- a) **Transparencia activa:**  
Información vinculada a la Entidad, que se encuentra publicada en el Portal Institucional, así como en el Portal de Transparencia Estándar (PTE) del OEFA; en cumplimiento con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- b) **Transparencia pasiva:**  
Información que no se encuentra publicada en el Portal Institucional y es requerida por la ciudadanía a través del Servicio AIP.
- c) **Murales de transparencia:**  
Soportes físicos de información, ubicados en las Oficinas Desconcentradas y de Enlace, y a disposición de la ciudadanía que no puede acceder a la información difundida en el PTE del OEFA.

### VIII.3 Difusión de información

Se difunde la información de los servicios al público objetivo, a través de los siguientes medios:

- El Portal Institucional.
- El Portal de Transparencia Estándar.
- La Plataforma de Atención a la Ciudadanía.
- Las Oficinas Desconcentradas y de Enlace del OEFA.
- Los eventos que organiza o participa el OEFA.
- Los materiales comunicacionales.
- Las notas de prensa.
- Las redes sociales oficiales: Facebook, YouTube, Instagram y LinkedIn, entre otros.
- Los correos institucionales de los servicios.
- El Tótem interactivo.
- El Circuito cerrado de televisores.

### VIII.4 Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía - SIAC

El Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía se encuentra a cargo de la CSAC y se constituye como una plataforma de orientación y atención, que permite absolver consultas respecto a temas de competencia del OEFA, a través de los siguientes canales: (i) presencial, (ii) telefónico; y, (iii) virtual.

Es preciso indicar que, debido al actual estado de Emergencia Nacional por el brote del COVID-19 y en cumplimiento con el *“Plan para vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el Trabajo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA”*, que prioriza el trabajo remoto de los/as colaboradores/as, actualmente se viene brindando atención ciudadana a través del canal telefónico y virtual a nivel nacional.

Asimismo, respecto al canal presencial, se cuenta con colaboradores/as de apoyo quienes canalizan las consultas de la ciudadanía que acuden a la Sede Central del OEFA, a fin de derivarlas telefónicamente al SIAC y brindar una respuesta inmediata.

#### 8.4.1 Público objetivo

- a) Público interno
  - Áreas del OEFA
- b) Público externo
  - Sociedad civil y **ciudadanía**
  - Administrados
  - Entidades de Fiscalización Ambiental
  - Entidades Públicas Nacionales
  - Investigadores y especialistas / comunidad académica
  - Comunidades nativas y campesinas / Organismos no gubernamentales
  - Personas en situación vulnerable
  - Proveedores y otros socios de negocio

#### 8.4.2 Características

A través de la CSAC se realiza el seguimiento, monitoreo y evaluación de los procesos de atención ciudadana a nivel nacional y se coordina acciones con las áreas internas de la Entidad para cubrir las necesidades de la ciudadanía y mejorar la calidad de atención.

Por otro lado, el SIAC es el servicio de orientación y atención ciudadana, que permite absolver consultas respecto a temas de competencia del OEFA, mediante un equipo de atención, con funciones específicas para estos fines.

Asimismo, junto con Recepción, Caja, y Mesa de Partes<sup>4</sup>, forma parte de la Plataforma de Atención a la Ciudadanía<sup>5</sup>, a cargo de la CSAC, la cual se encuentra ubicada en la Sede Central del OEFA en la avenida Faustino Sánchez Carrión números 603, 605 y 615, distrito de Jesús María, provincia y departamento de Lima; siendo el horario de atención de lunes a viernes de 8:30 a las 16:30 horas.

Dicha Plataforma, alberga al público que acude a la Sede Central del OEFA, agrupando en un solo ambiente ventanillas para la realización de diferentes trámites, brindando atención a la ciudadanía ubicada en Lima, a través del SIAC, y en provincia mediante las Oficinas Desconcentradas y de Enlace<sup>6</sup>.

Actualmente, las ODES no cuentan con el Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía, dado que están conformadas por un mínimo de servidores/as **civiles** que no realizan funciones específicas de atención; sin embargo, al realizar algunas acciones vinculadas a la atención que permiten brindar cobertura y mejorar el acceso a la información a la ciudadanía, se incluyen dentro del proceso de atención.

#### 8.4.3 Infraestructura y equipos

En la Sede Central del OEFA, se cuenta con una Plataforma de Atención a la Ciudadanía con ambientes limpios, iluminados, distribuidos y rotulados según cada servicio o trámite, cumpliendo con las normas de seguridad en Defensa Civil y la atención preferencial.

Asimismo, dichos bienes han sido adquiridos en el marco de la implementación del *“Plan para mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía 2018 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA”* y el *“Plan de Fortalecimiento del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía 2019 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA”*.

Adicionalmente, se cuenta con los siguientes equipos para la atención al público:

---

<sup>4</sup> Es preciso indicar que la recepción depende funcionalmente de Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía, así como la Caja depende de la Oficina de Administración y la Mesa de Partes de Gerencia General.

<sup>5</sup> Es preciso indicar que, durante el 2019, se ha reacondicionado dicha Plataforma a fin de cubrir eficazmente, la demanda de los servicios.

<sup>6</sup> Es preciso indicar que, en cumplimiento con el *“Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el Trabajo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental-OEFA”*, la Plataforma viene brindando atención presencial de manera progresiva a la ciudadanía.

a) Un (1) Sistema de administración de colas

El cual permite a la ciudadanía generar su ticket de atención, calcular el tiempo en que será atendido para ser orientada o realizar algún trámite, así como brindar atención preferencial, así como su identificación a través del registro mediante la lectora de DNI.

b) Un (1) Tótem informativo

Coadyuva en la difusión de las acciones que realiza el OEFA a la ciudadanía, así como, interactuar con los contenidos del Portal Institucional y las plataformas digitales del OEFA.

c) Circuito cerrado de televisores

Consiste en el empleo de dos (2) televisores, que permiten difundir videos del OEFA y otras entidades del Estado, a fin de mantener informada a la ciudadanía y contribuir al trabajo interinstitucional, brindando soporte a la información generado por el Sistema administrador de colas.

d) Tres (3) Calificadores de atención

Dispositivos electrónicos que cuentan con una escala simple para medir la atención presencial brindada por el SIAC y el área de Recepción, de los cuales uno (1) está asignado a la Recepción y dos (2) asignados al SIAC.

e) Cinco (5) Headphones inalámbricos

Auriculares con micrófonos incorporados que permiten mantener una conversación activa con la ciudadanía, eliminando barreras auditivas y mejorando los tiempos de atención, salvaguardando la salud auditiva de los/as colaboradores/as inmersos en el proceso de la atención telefónica.

Adicionalmente, a efectos de promover acciones saludables y de protección al medio ambiente, se cuenta con los siguientes bienes:

f) Un (1) Dispensador de agua y vasos ecológicos

Punto de hidratación gratuito y de fácil acceso que incentiva la vida sana en conjunto con el cuidado del medio ambiente.

g) Tres (3) tachos segregadores

Permite la segregación responsable de los residuos sólidos generados por la ciudadanía que acuden a la Plataforma de Atención a la Ciudadanía.

Asimismo, en cumplimiento con las medidas de bioseguridad y protección para evitar la propagación de la COVID-19, se han implementado las siguientes medidas: (i) ventanillas de protección en acrílico, (ii) señaléticas para mantener el distanciamiento y promover el lavado de manos; y, (iii) dispensadores de gel antibacterial.

#### 8.4.4 Acciones de fortalecimiento de capacidades

A través de la CSAC, se realizan acciones de fortalecimiento de capacidades dirigida a los/as colaboradores/as vinculados/as a la atención ciudadana de las ODES, con el objetivo de dar a conocer los alcances y características de los instrumentos preparados por la CSAC para la atención de la ciudadanía y la gestión de consultas, reclamos y sugerencias, a través de un ambiente de reflexión e intercambio de experiencias, que facilita los aportes conceptuales que oficiarán un marco de referencia para orientar la tarea y contribuirán a la revalorización de la atención a la ciudadanía.

Asimismo, dichas capacitaciones se realizarán respetando el Decreto Supremo N° 184-2020-PCM, Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19 y establece las medidas que debe seguir la ciudadanía en la nueva convivencia social, **y modificatorias**; y, la Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, que aprueba los *“Lineamientos para la atención al funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19”*.

#### 8.4.5 Tecnología de la información y comunicaciones

En el aspecto tecnológico, se han realizado en los últimos años diversas acciones que han permitido contribuir en la mejora de los servicios, tales como:

##### a) Servicio de respuesta de voz interactiva

Servicio que permite a la ciudadanía interactuar con un menú de voz que presenta opciones para la atención del: (i) servicio de Información y Atención a la Ciudadanía, (ii) pago a proveedores; y, (iii) aporte por Regulación, la misma que está a cargo de un/a colaborador/a especialista de acuerdo con el requerimiento de la ciudadanía.

##### b) Servicio de encuestas de satisfacción presencial, telefónica<sup>7</sup>

Software que permite medir y contar con reportes estadísticos y gráficos sobre la atención brindada en la Sede Central del OEFA.

Es preciso indicar que dichos servicios fueron implementados en el *“Plan de Fortalecimiento del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía 2019”*.

##### c) Sistema Informático del Servicio de Atención a la Ciudadanía

Sistema en el cual se registran las consultas ingresadas a nivel nacional a través de los tres canales de atención: (i) presencial, (ii) telefónico; y, (iii) virtual, los cuales permiten cuantificar y cualificar de forma segmentada la demanda ciudadana respecto al servicio brindado.

Es preciso indicar que, el presente sistema formará parte del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía - I Etapa, con lo cual se busca contar con una herramienta única que consolide y genere data estadística de la información generada durante la atención.

---

<sup>7</sup> Es preciso indicar que, para medir la satisfacción virtual, se cuenta con un formulario Google Forms .

d) **Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía - SINAC**

Sistema informático holístico conformado por dos etapas:

- (i) Primera etapa: dirigida a los/as colaboradores/as vinculados/as a la atención ciudadana a nivel nacional, con el objetivo de consolidar los documentos e información producida en el marco de la atención a la ciudadanía, a fin de contribuir a brindar atención a las demandas ciudadanas según los plazos o normativas internas del OEFA.
- (ii) Segunda etapa: dirigida a la ciudadanía, con el objetivo de brindarles una plataforma integral donde puedan acceder y hacer seguimiento a los servicios (Atención de consultas, Atención a personas con discapacidad auditiva) y las herramientas (Gestión de reclamo y Buzón de Sugerencias) a cargo de la CSAC.

Asimismo, es preciso indicar que la primera etapa del sistema se desarrolló en el marco de la implementación del “*Plan de Fortalecimiento para la Atención Ciudadana 2020*” del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA”; **y la implementación de la segunda etapa se realizará en el marco del presente Plan.**

#### **8.4.6 Acceso al servicio y cobertura a nivel nacional**

El acceso al servicio se mide a través de la cuantificación de los registros de atención ciudadana ingresados en el Sistema Informático del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía, mediante el cual se identifica el número de personas quienes solicitan atención de consultas a nivel nacional, por medio de los siguientes canales: (i) atención presencial; (ii) atención telefónica; y, (iii) atención virtual<sup>8</sup>.

Asimismo, con el pase a producción del SINAC - I Etapa, se incluirán los registros de las consultas ingresadas por Mesa de Partes y las que son realizadas a las personas con discapacidad auditiva<sup>9</sup>.

Asimismo, para la atención a personas con discapacidad auditiva a nivel nacional, se cuenta con el “*Servicio de atención y orientación mediante un intérprete de la lengua de señas peruana*”<sup>10</sup>, mediante el cual la ciudadanía puede acceder a este servicio, llenando o presentando su solicitud en las sedes institucionales a nivel nacional o completando el formulario virtual ubicado en el portal institucional.

---

<sup>8</sup> Incluye las consultas ingresadas a través del correo electrónico: [consultas@oefa.gob.pe](mailto:consultas@oefa.gob.pe) y el Formulario web del Portal Institucional.

<sup>9</sup> Servicio que se brinda en cumplimiento a la Ley N° 29535, Ley General de la Persona con Discapacidad, el Estado Peruano otorga un reconocimiento oficial y regula la lengua de señas peruana como lengua oficial de las personas con discapacidad auditiva en todo el territorio nacional.

<sup>10</sup> Se viene coordinando realizar un trabajo interinstitucional con la CONADIS a fin de contar con uno de sus intérpretes de lengua de señas peruana para la traducción durante la atención solicitada cada vez que sea requerida por algún/a ciudadano/a con discapacidad auditiva.

#### 8.4.7 Eventos

Los eventos constituyen espacios de interacción donde se difunde información a la ciudadanía y a la vez permite absolver consultas e identificar oportunidades de mejora para la atención y el servicio que brinda el OEFA.

En esa línea, la CSAC desarrolla eventos virtuales<sup>11</sup> que contribuyen al fortalecimiento y posicionamiento de la imagen del OEFA, a través de mecanismos de difusión que promueven la participación de la ciudadanía en temas de fiscalización ambiental.

##### a) Charla informativa

Actividad que involucra la participación de una o diversas instituciones, mediante el cual se da a dar conocer las funciones, servicios, competencias e información estratégica del OEFA. Tiene como público objetivo a la ciudadanía en general y está orientada a desarrollar una actividad proactiva frente a la ciudadanía y su preocupación por la protección del ambiente, fortaleciendo el relacionamiento del OEFA con la ciudadanía, a través de una comunicación directa y permanente.

Dicha actividad también puede realizarse acompañado de un intérprete en Lengua de Señas Peruana.

Generalmente se realiza una exposición del contenido temático trabajado para el desarrollo de la actividad, a través de una diapositiva de alto impacto, donde al finalizar se responden preguntas y se recogen comentarios.

#### 8.4.8 Productos comunicacionales

Actualmente el SIAC cuenta con los siguientes materiales y/o productos comunicacionales para fortalecer la información sobre los servicios:

##### a) Materiales comunicacionales

- Guía de Atención y Servicio a la Ciudadanía<sup>12</sup>
- Trípticos institucionales en español, quechua y aimara.<sup>13</sup>

##### b) Materiales audiovisuales

- Videos en lengua de señas peruana sobre: (i) información de los servicios y competencias del OEFA, (ii) prácticas para cuidar el medio ambiente; y, (iii) canales de atención a nivel nacional.

---

<sup>11</sup> Alineado a las disposiciones establecidas por el brote de la COVID-19.

<sup>12</sup> El presente Manual fue elaborado en cumplimiento con el Plan de Fortalecimiento y Atención a la Ciudadanía 2019, sin embargo, es necesario realizar su actualización, según los nuevos requerimientos y funcionalidades para garantizar la calidad del servicio a nivel nacional. Asimismo, es preciso indicar que, sin embargo, de acuerdo a sus características de este producto comunicacional se ha visto conveniente reformular su denominación a "Guía de Atención y Servicio a la Ciudadanía".

<sup>13</sup> Material adquirido en el marco de la implementación del "Plan de Fortalecimiento para la Atención Ciudadana 2020" del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA".

- Video del SIAC.

**c) Materiales promocionales**

- Módulos informativos.
- Ruletas (de mesa y de pie).
- Rompecabezas ecológicas.
- Colores y crayolas.
- Hojas para colorear.
- Hojas block.
- Lápices con borrador.
- USB.
- Mugs.
- Pop socket.

Dichos productos comunicacionales se encuentran programados para ser distribuidos en: (i) la plataforma de atención a la ciudadanía del OEFA, (ii) eventos informativos que participa el OEFA; y, (iii) plataformas de atención y/o difusión de instituciones públicas y privadas que contribuyen al fortalecimiento de la fiscalización ambiental; de acuerdo con los objetivos de cada producto.<sup>14</sup>

Por otro lado, es necesario garantizar la continua diversidad de dichos materiales comunicacionales, así como gestionar la adquisición de nuevo material promocional o de difusión, de acuerdo con las necesidades del público objetivo, y en el marco de las normas sectoriales y lineamientos vigentes de acuerdo a lo dispuesto por la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM, de corresponder.

**8.4.9 Satisfacción**

El OEFA mide la satisfacción de la ciudadanía solo de las atenciones realizadas por el SIAC, según el siguiente detalle:

(i) Satisfacción del canal telefónico

Para medir la satisfacción del canal telefónico, se cuenta con un software de encuestas de Respuesta de Voz Interactiva, la cual permite conocer la reacción inmediata de la ciudadanía después de recibir la atención realizada por los/as colaboradores/as del SIAC.

(ii) Satisfacción del canal virtual

Para medir la satisfacción del canal virtual, se cuenta con un formulario Google forms, el cual es remitido a través del correo electrónico: [consultas@oefa.gob.pe](mailto:consultas@oefa.gob.pe).

---

<sup>14</sup> Es preciso indicar que, en cumplimiento con el distanciamiento social obligatorio por el brote del COVID-19, durante el presente año, no se realizará la distribución de materiales promocionales a la ciudadanía.

**(iii) Satisfacción del canal presencial**

**Para medir la satisfacción del canal presencial**, el SIAC cuenta con calificadores de atención<sup>15</sup> **de cuatro opciones, sin embargo** en cumplimiento con el “*Plan para vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el Trabajo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental-OEFA*”, se ha priorizado la atención telefónica y virtual por lo que desde el II Trimestre del año 2020 no se ha aplicado encuestas de satisfacción al canal presencial.

**Es preciso indicar que, aún no se ha reaberturado la atención de la Plataforma de Atención a la Ciudadanía a través de la cual el SIAC brinda atención presencial, sin embargo, desde el mes de agosto del presente año, se viene brindando orientación a los/as ciudadanos/as que acuden a la sede central para presentar documentos en la Mesa de Partes y solicitan que se les brinde información de las funciones y competencias del OEFA.**

**De acuerdo a ello, se viene evaluando la factibilidad de medir la satisfacción de dichas orientaciones, considerando las características de las mismas.**

Asimismo, se cuentan con las siguientes herramientas vinculadas a la satisfacción:

**a) Libro de reclamaciones**

El OEFA cuenta con un Libro de Reclamaciones físico, ubicado en las sedes institucionales a nivel nacional, y un Libro de Reclamaciones virtual en el Portal Institucional; a fin de que la ciudadanía pueda expresar su insatisfacción respecto al servicio brindado por el/la servidor/a civil o funcionario/a del OEFA.

Asimismo, en el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, a través de la Resolución de Gerencia General N° 080-2020-OEFA/GEG, se designó al responsable de la gestión de reclamos, titular y alerno del Libro de Reclamaciones; adicionalmente a ello, se ha coordinado la incorporación del OEFA en el segundo grupo de entidades para iniciar el proceso de implementación del Libro de Reclamaciones del OEFA a la Plataforma Digital Única de la PCM, durante el I trimestre del 2021.

**b) Buzón de sugerencia**

El OEFA promueve conocer las iniciativas, propuestas, recomendaciones, pedidos u opiniones de las/os ciudadanas/os. a través del Buzón de sugerencia, el cual permite conocer las iniciativas, propuestas, recomendaciones, pedidos u opiniones de las/os ciudadanas/os, a fin de encontrar acciones de mejora en la calidad de los servicios prestados,

---

15 Dispositivos electrónicos en formato de tabletas, donde a través de la pulsación de opciones se registra la satisfacción de la ciudadanía.

Dicha herramienta, se encuentra a disposición de la ciudadanía, de forma física, al interior de las sedes institucionales a nivel nacional, y de forma virtual, a través del Portal Institucional.

## VIII.5 Servicio de Acceso a la Información Pública

El acceso a la información pública es el mecanismo mediante el cual la ciudadanía puede acceder a la información pública con la que cuenta el OEFA, la misma que se encuentra en diversos soportes o medios (escrita y en video, audio, fotografía, microfichas, electromagnética, correos electrónicos, entre otros).

### 8.5.1 Público objetivo

#### a) Público interno

- Áreas del OEFA ubicadas en la Sede Central.
- Oficinas Desconcentradas y de Enlace.

#### b) Público externo

- Sociedad civil y ciudadanía.
- Organismos e instituciones internacionales.
- Investigadores y especialistas / comunidad académica.
- Comunidades nativas y campesinas / Organismos no gubernamentales.
- Personas en situación vulnerable.
- Medios de comunicación.

### 8.5.2 Características

El Servicio de AIP permite a la ciudadanía solicitar, a través de los canales presencial y/o virtual, información pública creada, obtenida o que se encuentre en posesión o bajo control del OEFA. Adicionalmente, pueden consignar los siguientes medios para recibir la información: (i) copia simple; (ii) CD; (iii) DVD; y, (iv) correo electrónico (gratuita)<sup>16</sup>.

Asimismo, la atención de las solicitudes se enmarcan de acuerdo con las disposiciones establecidas en Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS y en **el procedimiento PE0307 “Atención de solicitudes de acceso a la información pública” del Manual de Procedimientos “Comunicaciones”**, a través del cual se establece que el órgano **con lo solicitado**, debe remitir a **el/la** Responsable de Acceso a la Información Pública, en un plazo máximo de seis (6) días hábiles de recibido el requerimiento, la información que atiende a cada uno de los extremos de la solicitud, entre otras consideraciones.

### 8.5.3 Equipos y materiales para procesamiento de expedientes físicos

#### a) Un (1) escáner

Permite digitalizar los expedientes físicos generados de la atención de las SAIP, a fin de evitar la pérdida y deterioro de los archivos; así como, promover su conservación, fácil acceso, rapidez y practicidad de búsqueda cuando sean requeridos.

<sup>16</sup>

De acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA del OEFA.

**b) Cinco (5) millares de folders de almacenamiento<sup>17</sup>**

Permite custodiar y almacenar los documentos físicos generados de la atención de las SAIP, para su posterior sistematización.

**8.5.4 Tecnología de la información y comunicaciones**

**a) Servicio de Almacenamiento en la nube de Google Drive**

Servicio digital que permite el envío virtual de información ilimitada y gratuita a los/as solicitantes de AIP que así lo requieran, contribuyendo a atender la demanda ciudadana a través de una gestión integral rápida y eficiente, además de reducir el uso del papel en la atención de las SAIP.

**b) Sistema informático del Servicio de AIP**

Sistema informático que registra las SAIP ingresadas a través del Formulario Web del Portal Institucional.

Sin embargo, aún se refleja un insuficiente desarrollo de las Tecnología de la Información y Comunicaciones, puesto que: (i) no existe un sistema informático donde se registre y/o almacene las solicitudes ingresadas a través del correo electrónico y Mesa de Partes, imposibilitando obtener data estadística e información relevante para formular oportunidades de mejora; (ii) no satisface las necesidades para el registro y atención de las solicitudes; y, (iii) no se encuentre alineada a las actuales denominaciones del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM y el Manual de Identidad Visual, aprobado por la Resolución de Secretaría General N° 146-2017-OEFA/SG.

**8.4.10 Acciones de fortalecimiento de capacidades**

La CSAC, realiza acciones de fortalecimiento de capacidades de los/las colaboradores/as designados/as por los órganos competentes vinculados/as para la atención de las SAIP, en la Sede Central y en las ODES.

Asimismo, a través de estas acciones se informa principalmente sobre los aspectos básicos del Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y los alcances del **procedimiento PE0307 “Atención de solicitudes de acceso a la información pública” del Manual de Procedimientos “Comunicaciones”**; a través del cual se **detallan** los alcances del procedimiento en la atención de las SAIP.

Adicionalmente, se considera importante contar con una herramienta de comunicación dirigida a los/as colaboradores/as vinculados con la atención de las SAIP, que permita establecer criterios que hayan sido adoptados por la **Entidad**, así como describir de manera clara el procedimiento interno que se debe seguir al momento de atender una SAIP, a fin de optimizar el proceso de atención de las solicitudes de información.

---

<sup>17</sup> **A la fecha los fólderes de almacenamiento vienen siendo utilizados en los expedientes correspondiente a los años 2018 y 2019.**

### 8.5.5 Eventos

El servicio SAIP ha identificado al público objetivo que desconoce el tipo de información que puede requerir ante el OEFA, por lo cual ha considerado pertinente desarrollar charlas informativas virtuales, que permitan difundir aspectos relevantes y contenidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

### 8.5.6 Acceso al servicio y cobertura a nivel nacional

El acceso al servicio se mide a través de la cuantificación de los registros de atención ciudadana ingresados en la Matriz Excel de seguimiento interno de las SAIP, la cual contempla información ingresada de forma manual por el equipo que conforma el Servicio AIP, permitiendo identificar el número de personas que solicitan atención de consultas a nivel nacional, por medio de los siguientes canales: (i) atención presencial; y, (ii) atención virtual<sup>18</sup>.

Asimismo, se ha identificado oportunidades de mejora en cuanto a los plazos internos y la entrega de información para la atención de las SAIP, remitidas por los órganos vinculados con lo solicitado.

### 8.5.7 Materiales comunicacionales

Actualmente el Servicio de AIP cuenta con los siguientes materiales:

#### a) Materiales audiovisuales

- Video informativo sobre el Servicio de Acceso a la Información Pública.
- Video del envío de información a través de la nube Google Drive.
- Video en lengua de señas peruana sobre Solicitudes de Acceso a la Información pública a través del canal virtual<sup>19</sup>.

#### b) Material informativo

- Tríptico informativo en español, quechua y aimara<sup>20</sup>.

### 8.5.8 Satisfacción

Para medir la satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención de las SAIP se cuenta con una Encuesta virtual elaborada mediante Google Forms.

En el marco del “*Plan de Fortalecimiento para la Atención Ciudadana 2020*” del *Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA*”, se realizó la modificación del formato de encuestas que priorizó y redujo la cantidad de preguntas vinculadas a la satisfacción, a fin de promover el llenado de las encuestas a través de un formato más amigable.

---

<sup>18</sup> Solo consultas ingresadas a través del Formulario web del Portal Institucional.

<sup>19</sup> Video implementado en el marco de la implementación del “*Plan de Fortalecimiento para la Atención Ciudadana 2020*” del *Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA*”.

<sup>20</sup> Material implementado en el marco de la implementación del “*Plan de Fortalecimiento para la Atención Ciudadana 2020*” del *Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA*”.

### 8.5.9 Reconocimiento

En el año 2019, el Servicio de AIP participó en el “Premio a las Buenas Prácticas en Gestión”, organizada por Ciudadanos al Día, el cual constituye un evento que identifica, reconoce y premia las experiencias y proyectos eficientes, exitosos e innovadores desarrollados en las entidades públicas y privadas con la finalidad de servir cada vez mejor a la ciudadanía, donde fue certificado como buena práctica 2019 la iniciativa “A un clic del OEFA: Envío de información pública de manera sencilla, gratuita e inmediata”, la cual proporciona un espacio online ilimitado y de manera gratuita, de acceso a la información que administra el OEFA.

## IX. DESCRIPCIÓN DEL PLAN

Para el Plan 2021, la Entidad ha realizado un diagnóstico al SIAC; así como, al Servicio de AIP del OEFA, a través de una Matriz FODA, la cual permite identificar la alternativa más viable para el logro de los objetivos.

### MATRIZ FODA DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Mejora continua de la calidad del servicio</li><li>■ Compromiso, e iniciativa de los/as colaboradores/as de atención a la ciudadanía.</li><li>■ Gestión por procesos sistematizada de los canales de atención ciudadana.</li><li>■ Automatización de los procesos para la atención.</li><li>■ Innovación y adaptación a cambios tecnológicos.</li><li>■ Interés de la ciudadanía en temas ambientales.</li></ul>	<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Alta rotación de los/as <b>colaboradores/as</b> vinculados a la atención ciudadana a nivel nacional.</li><li>■ Falta de protocolos internos de atención a nivel nacional.</li><li>■ Falta de medición de la satisfacción ciudadana a nivel nacional del canal virtual y telefónico.</li></ul>
<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Público potencial a ser incorporados en la gestión ambiental.</li><li>■ Mayor acceso de la ciudadanía a la tecnología.</li></ul>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Ausencia de demanda del servicio de atención y orientación mediante un intérprete de la lengua de señas peruana.</li><li>■ Barreras de comunicación para la atención ciudadana en lenguas indígenas.</li><li>■ Asunción de nuevas funciones institucionales.</li><li>■ Aumento significativo de la demanda ciudadana respecto a los servicios que brinda el OEFA.</li><li>■ Estado de emergencia nacional sanitaria por el brote de la COVID-19.</li></ul>

## MATRIZ FODA DEL SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Lineamientos que estandarizan el proceso y los procedimientos para la atención de las solicitudes de acceso a la información pública.</li><li>■ Envío de requerimientos de información a través de medios electrónicos que no generan costos a la ciudadanía.</li><li>■ Cumplimiento de los plazos de atención de solicitudes de acceso a la información pública.</li></ul>	<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Falta de charlas informativas sobre el procedimiento de atención de SAIP dirigidas a la ciudadanía.</li><li>■ Falta de un documento que unifique el criterio que deberán seguir las ODES respecto a la atención de las SAIP.</li><li>■ Alta rotación de los/as <b>colaboradores/as</b> vinculados a la atención de SAIP a nivel nacional</li><li>■ Falta de mejoras funcionales al Sistema Informático sistema de atención de las solicitudes de acceso a la información pública.</li></ul>
<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Incremento anual de las solicitudes de acceso a la información pública.</li><li>■ Emisión de opiniones consultivas por parte de la Dirección General de Transparencia y Acceso a la Información Pública que permiten una actualización constante sobre los aspectos relacionados a la atención de solicitudes de acceso a la información pública.</li></ul>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Falta de regulación de casos específicos y concretos en la norma (información pública de ex funcionarios, plazos máximos de prórroga).</li><li>■ Ingreso de requerimientos de la ciudadanía que no constituyen un acceso a la información pública.</li><li>■ Estado de emergencia nacional sanitaria por el brote de la COVID-19.</li></ul>

### IX.1 Actividades para alcanzar los objetivos específicos vinculados al Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía

- **OE 1: Generar espacios de interacción y difusión con la ciudadanía.**

Actividad 1: Realizar eventos informativos virtuales.

- **OE 2: Garantizar la continuidad y disponibilidad de recursos tecnológicos para la atención ciudadana en la sede central.**

Actividad 2: Mantener el funcionamiento de los equipos de la Plataforma de Atención Ciudadana.

**Actividad 3: Mejorar la implementación de calificadores de atención con teclado de cinco opciones.**

- **OE 3: Fortalecer el Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía.**

Actividad 4: Implementar el Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía a disposición de la ciudadanía.

- **OE 4: Promover y optimizar la aplicación y el aprendizaje de acciones para la atención ciudadana en los/las colaboradores/as de las ODES.**

Actividad 5: Generar conocimiento actualizado y acorde a los/as colaboradores/as de las ODES sobre el proceso de atención, registro y reporte de consultas ciudadanas, promoviendo su aprendizaje.

- **OE 5: Gestionar y evaluar la prestación del servicio de atención a la ciudadanía.**

Actividad **6**: Implementar herramientas para medir la satisfacción de la ciudadanía sobre la atención recibida a través del canal telefónico y virtual en las Oficinas Desconcentradas y de Enlace.

Actividad **7**: Medir la satisfacción de la ciudadanía sobre la atención recibida a través de los canales de atención a nivel nacional.

- **OE 6: Desarrollar materiales comunicacionales internos que contribuyan mejorar la atención brindada a la ciudadanía.**

Actividad **8**: Generar contenido sencillo y eficaz para mejorar la prestación de los servicios a cargo de la CSAC, que se encuentran dirigidos a la ciudadanía.

- **OE 7: Gestionar y evaluar el proceso de atención de las reclamaciones.**

Actividad **9**: Retroalimentación con las áreas reclamadas sobre los resultados obtenidos en el “Análisis de las reclamaciones ingresadas al OEFA durante el año 2020”.

Actividad **10**: Monitorear las acciones implementadas o desarrolladas respecto a las reclamaciones ingresadas durante el año 2020 y el I semestre del 2021.

## **IX.2 Actividades para alcanzar los objetivos específicos vinculados al Servicio Acceso a la Información Pública**

- **OE 8: Generar espacios de difusión con el público interesado en las solicitudes de acceso a la información pública.**

Actividad **11**: Realizar eventos informativos virtuales para el público interesado en recibir información sobre las SAIP.

- **OE 09: Optimizar el sistema tecnológico que cubra las necesidades del Servicio de AIP.**

Actividad **12**: *Gestionar la actualización del sistema informático del Servicio del AIP.*

- **OE 10: Gestionar y evaluar la prestación del servicio de acceso a la información pública.**

Actividad **13**: Evaluar la satisfacción de la ciudadanía respecto al canal virtual.

Actividad **14**: Identificar el porcentaje de la ciudadanía que accede a información a través de la Nube Google Drive.

## **X. ACCIONES Y METAS A LOGRAR**

A continuación, se han agrupado las metas que se realizan, de acuerdo a las siguientes acciones:

## 10.1 Acciones del SIAC

- a) **Organizar y/o participar en eventos dirigidos al público externo**  
Abarca el desarrollo de la Actividad 1.
- b) **Implementar y/o mantener herramientas para la atención ciudadana**  
Abarca el desarrollo de las Actividades 2, 3 y 4.
- c) **Realizar acciones estratégicas a las Oficinas Desconcentradas y de Enlace**  
Abarca el desarrollo de la Actividad 5.
- d) **Informar el desempeño de los canales de atención**  
Abarca el desarrollo de las Actividades 6 y 7.
- e) **Elaborar contenidos para el fortalecimiento de la atención ciudadana**  
Abarca el desarrollo de la Actividad 8.
- f) **Informar el desempeño de la atención de los reclamos**  
Abarca el desarrollo de las Actividades 9 y 10.

## 10.2 Acciones del Servicio AIP

- a) **Organizar y/o participar en eventos dirigidos a la ciudadanía interesada en temas relacionados a las SAIP.**  
Abarca el desarrollo de la Actividad 11.
- b) **Implementar herramientas para la atención de las SAIP**  
Abarca el desarrollo de las Actividades 12.
- c) **Informar el desempeño de los canales de atención**  
Abarca el desarrollo de las Actividades 13 y 14.

Asimismo, las actividades se ejecutarán de acuerdo a lo establecido en el siguiente cuadro, según cada servicio:

**Cuadro N° 1: Acciones y metas físicas programadas  
para el 2021**

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA																			
Acción	Unidad de Medida	ENE	FEB	MAR	TOTAL	ABR	MAY	JUN	TOTAL	JUL	AGO	SET	TOTAL	OCT	NOV	DIC	TOTAL	TOTAL	META PRESUPUESTAL
Organizar y/o participar en eventos dirigidos al público externo	Porcentaje				0%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	S/0.00
<b>Implementar y/o mantener las herramientas para la atención ciudadana</b>	Producto		2		2	1	0		1				0	3		3	6	9	<b>S/80,655.96</b>
Realizar acciones estratégicas a las oficinas desconcentrados y de enlace	Porcentaje		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	S/0.00
<b>Elaborar contenidos para el fortalecimiento de la atención ciudadana</b>	Producto			1	1				0		0		0			1	1	2	S/0.00
Informar el desempeño de los canales de atención	Informe				0				0	1			1				0	1	S/0.00
Informar el desempeño de la atención de los reclamos	Informe				0				0	1			1				0	1	S/0.00
SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA																			
Acción	Unidad de Medida	ENE	FEB	MAR	TOTAL	ABR	MAY	JUN	TOTAL	JUL	AGO	SET	TOTAL	OCT	NOV	DIC	TOTAL	TOTAL	META PRESUPUESTAL
Organizar y/o participar en eventos dirigidos a la ciudadanía interesada en temas relacionados a las solicitudes de acceso a la información pública	Porcentaje				0%		100%		100%		100%		100%				0%	100%	S/0.00
<b>Implementar herramientas para la atención de las SAIP</b>	Producto				0		0		0	0			0	1			1	1	<b>S/34,500.00</b>
Informar el desempeño de los canales de atención	Informe				0	1			1	2			2	1			1	4	S/0.00
<b>TOTAL</b>																			<b>S/115,155.96</b>

## **XI. PRESUPUESTO**

Para la ejecución del Plan 2021 se cuenta con un presupuesto que asciende a **S/ 115 155,96 (Ciento quince mil ciento cincuenta y cinco y 96/100 Soles)**, cargado a la Meta Presupuestal 0055 correspondiente a la Actividad Operativa Fortalecimiento de la atención a la ciudadanía e imagen institucional.

Asimismo, no irroga presupuesto adicional ya que sus acciones son las mismas que se encuentran contempladas en el POI **Anual 2021** del OEFA.

## **XII. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN**

La ORI remite a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto los Informes de Gestión trimestral y anual, dentro del plazo de siete (7) días hábiles de finalizado el periodo, sobre la ejecución de las actividades contenidas en el Plan 2021.



"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el OEFA, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. N° 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sistemas.oefa.gob.pe/verifica> e ingresando la siguiente clave: 08729981"



08729981