

**Plan de Fortalecimiento para la Atención  
a la Ciudadanía para el Año 2022 del  
Organismo de Evaluación y Fiscalización  
Ambiental - OEFA**



Organismo  
de Evaluación  
y Fiscalización  
Ambiental

## ÍNDICE

<b>I. PRESENTACIÓN</b>	<b>3</b>
<b>II. MARCO NORMATIVO</b>	<b>4</b>
<b>III. VISIÓN DEL SECTOR AMBIENTAL Y MISIÓN DEL OEFA</b>	<b>5</b>
<b>IV. ENTORNO</b>	<b>5</b>
<b>V. CAMPO DE ACCIÓN</b>	<b>7</b>
5.1. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	7
5.2. SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	9
<b>VI. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS</b>	<b>10</b>
<b>VII. DESCRIPCIÓN DEL PLAN</b>	<b>12</b>
<b>VIII. OBJETIVOS DEL PLAN</b>	<b>13</b>
8.1. OBJETIVO GENERAL	13
8.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS (OE)	13
8.3. ACTIVIDADES PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS VINCULADOS AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	13
8.4. ACTIVIDADES PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS VINCULADOS AL SERVICIO ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	14
<b>IX. PRESUPUESTO</b>	<b>15</b>
<b>X. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN</b>	<b>15</b>
<b>XI. ANEXO: CRONOGRAMA MENSUAL DE LA PROGRAMACIÓN FÍSICA CON PRESUPUESTO PARA EL AÑO 2022</b>	<b>17</b>

## I. PRESENTACIÓN

El Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (en adelante, **el 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 se ofrecen a la ciudadanía.

Sin perjuicio de ello, cabe indicar que el 11 de marzo de 2020 se declara la Emergencia Sanitaria a nivel nacional por la existencia del COVID-19 –a través del Decreto Supremo N° 008-2020-SA y sus prórrogas– y el 15 de marzo de 2020 se declara el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, mediante el Decreto Supremo 044-2020-PCM y sus prórrogas y posterior a ello por el Decreto Supremo 184-2020-PCM y prórrogas.

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 a la Ciudadanía para el Año 2022 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA”* (en adelante, **el Plan 2022**), 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 programación de actividades que priorizan el trabajo remoto y el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas y las plataformas digitales, conforme a las disposiciones emitidas durante el actual estado de Emergencia sanitaria y el estado de Emergencia Nacional por el COVID-19.

El Plan 2022 constituye una herramienta de gestión alineada a los objetivos estratégicos institucionales 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.

De acuerdo con ello, el Plan 2022 incluye actividades identificadas durante el análisis autoevaluativo de la situación actual de los siguientes servicios: (i) transparencia de los servicios; a fin de fortalecer el vínculo del OEFA con la ciudadanía; (ii) difusión de información de los servicios al público objetivo interno y externo de la CSAC<sup>1</sup>, a través de diversos canales de comunicación; e, (iii) Información y Atención a la Ciudadanía.

Cabe indicar que, en el marco de la Emergencia Sanitaria a nivel nacional y del Estado de Emergencia Nacional, 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.

---

<sup>1</sup> De acuerdo con lo señalado en el Cuadro N° 5: Público objetivo de la CSAC, descrito en la página 8 del presente documento.

En atención a ello, el Plan 2022 ha sido elaborado considerando: los resultados obtenidos en el *“Plan de Fortalecimiento para la atención ciudadana 2021 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA”*, el cual, se ejecutó al 95% lo que equivale al cumplimiento de catorce (14) actividades programadas; quedando pendientes las siguientes actividades: (i) *Implementar y/o mantener las herramientas para la atención ciudadana*; (ii) *Elaborar contenidos para el fortalecimiento de la atención ciudadana*; e, (iii) *Implementar herramientas para la atención de las SAIP*; y, la normativa aplicable para la prevención y control del COVID-19 en el trabajo.

## **II. MARCO NORMATIVO**

Para la elaboración del Plan 2022, se ha considerado la siguiente normativa:

- 2.1. Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
- 2.2. 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.
- 2.3. 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.
- 2.4. Decreto Legislativo N° 1013, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente.
- 2.5. Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 2.6. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 2.7. Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.
- 2.8. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.9. 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.
- 2.10. 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.
- 2.11. 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.
- 2.12. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el *“Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública”*.
- 2.13. 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”*.
- 2.14. Resolución Ministerial N° 1275-2021/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 321-MINSA/DGIESP-2021 *“Directiva Administrativa que establece las disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2”*.
- 2.15. Resolución del Consejo Directivo N° 033-2021-OEFA/CD, que aprueba el *“Plan Estratégico Institucional para el periodo 2019-2026 Ampliado del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA”*.
- 2.16. 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.

- 2.17. Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 00057-2021-OEFA/PCD, que aprueba el Plan Operativo Institucional Anual 2022 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, consistente con el Presupuesto Institucional de Apertura de Gastos correspondiente al Año Fiscal 2022.
- 2.18. 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.
- 2.19. 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.

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

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

Visión del Sector Ambiental
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.

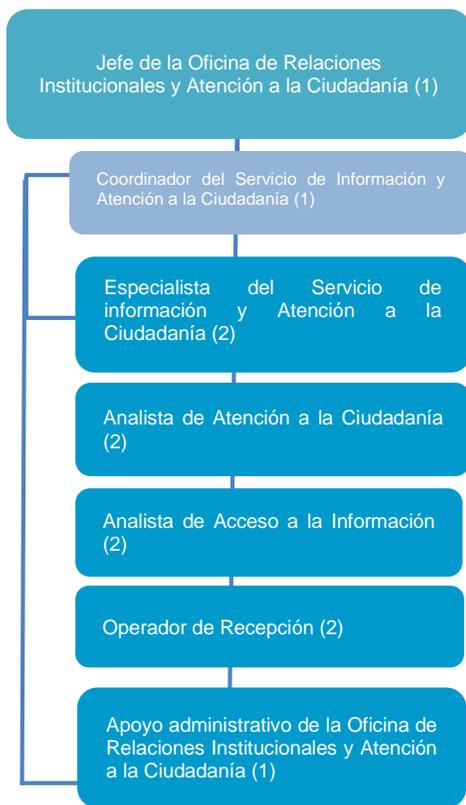
**Cuadro N° 2**  
Misión del OEFA

Misión del OEFA
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.

### IV. ENTORNO

Para efectos del presente Plan 2022, la organización de la CSAC se representa a través del siguiente gráfico:

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



- ✓ La CSAC depende funcionalmente de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía y tiene como actividades a su cargo el brindar información y difundir los servicios y actividades en materia de competencia del OEFA.
- ✓ Asimismo, a través de la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 074-2018-OEFA/PCD, se designó a el/la Coordinador/a de la CSAC como funcionario/a responsable de brindar Información de acceso público del OEFA.
- ✓ El Plan 2022 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.

En ese sentido, el Plan 2022 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 en el Plan Operativo Institucional Anual 2022 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, consistente con el Presupuesto Institucional de Apertura de Gastos correspondiente al Año Fiscal 2022, aprobado por la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 00056-2021-OEFA/PCD (en adelante, **el POI del OEFA**):

**Cuadro N° 3**  
**Detalle del POI Anual 2022**

Actividad operativa	Fortalecimiento de la atención a la ciudadanía e imagen institucional
Tarea 007702	Gestionar la calidad de la atención a la ciudadanía
Tarea 007703	Brindar atención a las solicitudes de acceso a la información pública

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 para el periodo 2019-2026 Ampliado del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, vinculado a la percepción que tiene la sociedad civil que accedió a algún

servicio que ofrece la Entidad o conoce de su labor en materia de evaluación, supervisión y/o fiscalización ambiental.

De manera complementaria, se han considerado los resultados de la encuesta de percepción de la fiscalización ambiental en zonas de conflictividad socioambiental priorizadas por el OEFA durante el año 2021. El informe de resultado de la citada encuesta contiene datos relevantes sobre los cuales la Entidad debe dirigir sus acciones estratégicas. Adicionalmente, se ha incorporado la evaluación de los resultados obtenidos tras la implementación del *“Plan de Fortalecimiento para la Atención Ciudadana 2021 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.

## **V. CAMPO DE ACCIÓN**

### **5.1. Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía**

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.

En ese sentido, la CSAC a través del SIAC, brinda orientación y atención ciudadana, que permite absolver consultas respecto a temas de competencia del OEFA. Asimismo, está conformado por un equipo de atención, con funciones específicas para estos fines.

#### **Características**

El SIAC permite brindar atención a la ciudadanía a través a través de los siguientes canales: (i) presencial, (ii) telefónico; y, (iii) virtual.

Para brindar atención a través del canal presencial, el SIAC, conjuntamente con Recepción, Caja, y Mesa de Partes<sup>2</sup>, forman parte del Centro de información y servicio a la ciudadanía<sup>3</sup> (en adelante, **el Centro**), 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.

Dicho Centro, 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.

Es oportuno señalar que, actualmente en el marco de la pandemia y la priorización del trabajo remoto, aún no se ha formalizado la atención del Centro, pero el SIAC viene

---

<sup>2</sup> Es preciso indicar que la recepción depende funcionalmente de Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía, la Caja depende de la Oficina de Administración y la Mesa de Partes de Gerencia General.

<sup>3</sup> Es preciso indicar que, durante el 2019, se ha reacondicionado dicho Centro a fin de cubrir eficazmente la demanda de los servicios.

brindando atención a la ciudadanía que acude a la sede central para presentar documentos en la Mesa de Partes presencial y aprovecha en realizar una consulta. Asimismo, en provincias la atención presencial se brinda a través de las Oficinas Desconcentradas y de Enlace (en adelante, **las ODES**)<sup>4</sup>, donde los/as Jefe/as de las ODES designan a los/as Asistentes de atención a la ciudadanía, que se encargan de brindar orientación a la ciudadanía; sin perjuicio de que, en el marco de sus funciones y encargos, los/as demás colaboradores/as y/o servidores/as civiles de la ODE también puedan brindar atención y/o soporte a el/la encargado/a.

Es preciso indicar que, actualmente la Entidad viene priorizando que sus colaboradores/as y servidores/as civiles realicen trabajo remoto, debido al actual estado de Emergencia Nacional por el COVID-19 ampliado por el plazo de veintiocho (28) días calendario, a partir del martes 1 de febrero de 2022<sup>5</sup>; además, del cumplimiento con el “Plan para vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el Trabajo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA”.

En ese contexto, es oportuno precisar que la atención a través del canal presencial que se brinda a nivel nacional se ha visto interrumpido en distintos momentos del 2021 e inclusive a inicios del presente año; ello, con la finalidad de salvaguardar la salud de los ciudadanos/as y servidores/as civiles<sup>6</sup>. Asimismo, se ha fortalecido la atención ciudadana a través de los canales telefónicos y virtuales, donde se brinda atención de lunes a viernes de 8:30 a las 16:30 horas.

En ese sentido, a través de la CSAC, se gestiona la atención ciudadana brindada en Lima, a través del SIAC; y en provincia mediante las Oficinas Desconcentradas y de Enlace.

Finalmente, los servicios que brinda la CSAC se enmarcan en lo dispuesto en los siguientes procedimientos:

**Cuadro N° 4**  
**Procedimientos a cargo de la CSAC**

Número	Procedimiento
PE0308	Atención de sugerencias
PE0309	Atención de reclamaciones
PE0306	Atención de consultas de el/la ciudadano/a

Asimismo, su público objetivo está conformado de acuerdo a lo siguiente:

- 
- <sup>4</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.
- <sup>5</sup> Decreto Supremo N° 010-2022-PCM, Decreto Supremo que proroga el Estado de Emergencia Nacional declarado por el Decreto Supremo N° 184-2020-PCM, prorrogado por los Decretos Supremos números 201-2020-PCM, 008, 036, 058, 076, 105, 123, 131, 149, 152, 167, 174 y 186-2021-PCM, y modifica el Decreto Supremo N° 184-2020-PCM.
- <sup>6</sup> Mediante Memorando Circular N° 02-2022-OEFA/GEG, de fecha 11 de enero de 2022, se ha indicado realizar la atención únicamente los días martes y jueves en el horario establecido de 08:30 a 16:30 horas.

**Cuadro N° 5**  
**Público objetivo de la CSAC**

<b>Tipo de público</b>	<b>Descripción</b>
<i>Público interno</i>	- <i>Servidores/as civiles<sup>7</sup> y colaboradores/as<sup>8</sup> de las áreas de OEFA</i>
<i>Público externo</i>	- <i>Sociedad civil y ciudadanía</i> - <i>Administrados</i> - <i>Entidades de Fiscalización Ambiental</i> - <i>Entidades Públicas Nacionales</i> - <i>Investigadores y especialistas / comunidad académica</i> - <i>Comunidades nativas y campesinas / Organismos no gubernamentales</i> - <i>Personas en situación vulnerable</i> - <i>Proveedores y otros socios de negocio</i>

## 5.2. 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, video, audio, fotografía, microfichas, electromagnética, correos electrónicos, entre otros).

### **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>9</sup>.

Asimismo, la atención de las solicitudes se enmarcan de acuerdo con las disposiciones establecidas en el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 072-2003-PCM y sus modificatoria, el 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 vinculado 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.

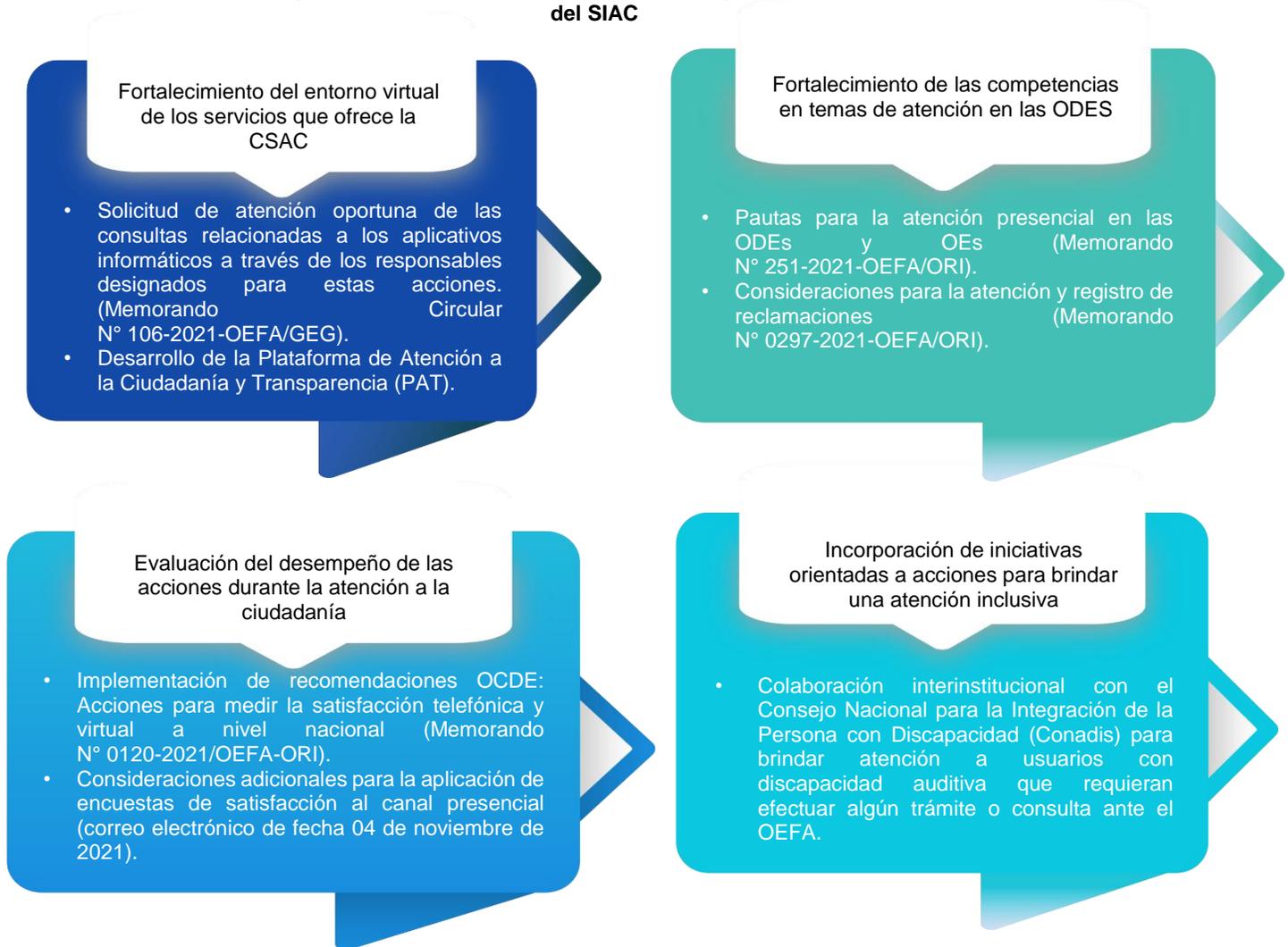
<sup>7</sup> Personal del OEFA que se encuentra contratado bajo el Decreto Legislativo N° 1057, Decreto Legislativo que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios; la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil o el Decreto Legislativo N° 728, Ley de Fomento del Empleo.

<sup>8</sup> Persona natural que brinda servicios al OEFA bajo cualquier condición contractual distinta al de el/la servidor/a. Se considera también a el/la estudiante, egresado/a o bachiller de un Centro de Formación Profesional que cuente con un convenio de prácticas preprofesionales o profesionales con el OEFA, que ha sido asignado al OEFA para prestar el Servicio Civil de Graduandos (SECIGRA); o, que haya ingresado a la Entidad a través del Curso de Extensión Universitaria (CEU) del OEFA.

<sup>9</sup> De acuerdo con el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA del OEFA.

## VI. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS

**Gráfico N° 2**  
Principales acciones realizadas durante el 2021 para el fortalecimiento del SIAC



- ✓ Con la finalidad de ofrecerle a nuestro público objetivo una mejor experiencia y acceso a los servicios que brinda la CSAC, se desarrolló la Plataforma de Atención a la Ciudadanía y Transparencia - PAT.
- ✓ La PAT permite gestionar las consultas, reclamos y solicitudes de acceso a la información pública de una forma más rápida y eficiente.



**Gráfico N° 3**  
**Principales acciones realizadas durante el 2021 para el fortalecimiento  
del SAIP**



## VII. DESCRIPCIÓN DEL PLAN

Para el Plan 2022, 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, de acuerdo con el siguiente detalle:

### 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 y/o los/as servidores/as civiles vinculados a la atención a la ciudadanía.</li> <li>• Gestión por procesos sistematizada de los canales de atención ciudadana.</li> <li>• Incorporación de criterios de inclusión y accesibilidad en los servicios.</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 Asistentes en Atención a la Ciudadanía* a nivel nacional.</li> <li>• Aumento de la demanda para el desarrollo de aplicativos informáticos.</li> <li>• Incumplimiento de plazos en la remisión de información por parte áreas poseedoras para la atención de consultas ciudadanas.</li> </ul> <p>(*) Servidor/a civil de la Sede Central, OD u OE encargado/a de brindar atención y orientación a la ciudadanía.</p>
<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> <li>• Medición de la satisfacción ciudadana por cada canal de atención a nivel nacional.</li> <li>• Implementación gradual de indicadores de satisfacción para otros servicios y/o herramientas tecnológicas.</li> <li>• Acercamiento a partes interesadas externas para desarrollar iniciativas inclusivas e interculturales</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 de la ciudadanía que no responde las encuestas de satisfacción.</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>• Procedimiento estandarizado 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>• Comunicación continua con los/as servidores/as civiles encargados/as de la atención de las SAIP de los órganos vinculado con lo solicitado, a fin de dar a conocer los criterios resolutivos que viene considerando el Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública del MINJUS.</li> <li>• Interés de la ciudadanía de acceder a información que ha sido creada, obtenida o que se encuentre en posesión o bajo control del OEFA.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento de los plazos de atención establecidos en el TUO de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública</li> <li>• Alta rotación de los/as servidores/as civiles vinculados a la atención de SAIP a nivel nacional</li> <li>• Aumento de la demanda para el desarrollo de aplicativos informáticos.</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> <li>• Fortalecimiento de las capacidades a los/as servidores/as civiles encargados/as de la atención de las SAIP a través de capacitaciones y/o charlas por parte de la ANTAIP y el MINAM.</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 (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> <li>• Recurrencia en el incumplimiento de plazos por parte de los órganos vinculados con lo solicitado.</li> </ul>

## VIII. OBJETIVOS DEL PLAN

### 8.1. Objetivo general

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

### 8.2. 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 entorno virtual de los servicios que ofrece la CSAC.
- OE4: Promover el fortalecimiento de las competencias en atención a la ciudadanía de los/as servidores/as civiles y/o los/as colaboradores de las ODES.
- OE 5: Promover el uso de la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones.
- OE 6: Promover el reconocimiento de la labor que realizan los/as servidores/as civiles y/o los/as colaboradores de atención a la ciudadanía y su importancia para la Entidad.
- OE 7: Contar con material de consulta que oriente de manera sencilla a los servidores/as civiles y/o los/as colaboradores de las ODES para mejorar el desarrollo de sus funciones respecto a la atención ciudadana.
- OE8: Conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención de consultas, realización de eventos y servicios que brinda el OEFA.
- OE9: Generar espacios de difusión con la ciudadanía interesada en el trámite de la atención de solicitudes de acceso a la información pública que brinda la Entidad.
- OE10: Fortalecer las competencias y conocimientos de los/as servidores/as civiles y/o los/as colaboradores de las ODES.
- OE11: Brindar herramientas tecnológicas a la ciudadanía, servidores/as civiles y/o colaboradores/as del OEFA.
- OE12: Conocer la satisfacción de la ciudadanía en términos de calidad de servicio y entrega de información virtual.

### 8.3. 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: Realizar eventos informativos para las partes interesadas externas priorizadas por la CSAC.
- **OE 2: Garantizar la continuidad y disponibilidad de recursos tecnológicos para la atención ciudadana en la sede central**  
Actividades:
  - ✓ Realizar el mantenimiento preventivo a los dos (02) televisores ubicados en el Centro de información y servicio a la ciudadanía.
  - ✓ Realizar el mantenimiento preventivo de equipos (tótem y sistema de colas) ubicados en el Centro de información y servicio a la ciudadanía.
- **OE 3: Fortalecer el entorno virtual de los servicios que ofrece la CSAC**  
Actividad: Implementar el Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía (SINAC).

- **OE 4: Promover el fortalecimiento de las competencias en atención a la ciudadanía de los/las servidores/as civiles y/o los/as colaboradores/as de las ODES**

Actividad: Realizar acciones integrales de fortalecimiento de habilidades y conocimiento de los/as servidores/as civiles y/o colaboradores/as, a través de reuniones interactivas.

- **OE 5: Promover el uso de la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones**  
Actividad: Elaborar el mensaje y la propuesta gráfica para difundir y promover a través de las redes sociales del OEFA el ingreso a la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones.

- **OE 6: Promover el reconocimiento de la labor que realizan los/as servidores/as civiles y/o los/as colaboradores de atención a la ciudadanía y su importancia para la entidad**

Actividades:

- ✓ Elaborar los mensajes y las propuestas gráficas para difundir entre los/as servidores/as civiles y/o los/as colaboradores/as del OEFA la importancia de brindar una buena atención.
- ✓ Elaborar el guion para difundir a los/as servidores/as civiles y/o los/as colaboradores del OEFA, un video sobre la interrelación entre el servicio civil y la orientación a las personas.

- **OE 7: Contar con material de consulta que oriente de manera sencilla a los/as servidores/as civiles y/o los/as colaboradores de las ODES para mejorar el desarrollo de sus funciones respecto a la atención ciudadana**

Actividad: Culminar la elaboración de la "Guía de atención a la ciudadanía" y difundirla entre las partes interesadas internas del OEFA<sup>10</sup>.

- **OE 8: Conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención de consultas, realización de eventos y servicios que brinda el OEFA**

Actividad: Medir la satisfacción de la ciudadanía sobre la atención recibida a través de los canales de atención a nivel nacional y demás servicios que brinda el SIAC.

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

- **OE 9: Generar espacios de difusión con la ciudadanía interesada en el trámite de la atención de solicitudes de acceso a la información pública que brinda la Entidad.**

Actividad: Realizar eventos que permitan conocer a la ciudadanía el procedimiento de acceso a la información pública.

- **OE 10: Fortalecer las competencias y conocimientos de los/las servidores/as civiles y/o los/as colaboradores de las ODES**

Actividad: Realizar reuniones informativas a los/as servidores/as civiles y/o los/as colaboradores de las ODES sobre la importancia de cumplir con los plazos y los procedimientos para la atención a las Solicitudes de Acceso a la Información.

<sup>10</sup> De acuerdo con lo descrito en el *Anexo N°4: Matriz de partes interesadas del SGI* del Manual del Sistema de Gestión Integrado del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental – OEFA, aprobado por la Resolución de Gerencia General N° 044-2019-OEFA/GEG y modificado con Resolución de Gerencia General N° 063-2020-OEFA/GEG.

- **OE 11: Brindar herramientas tecnológicas a la ciudadanía, servidores/as civiles y/o colaboradores/as del OEFA.**  
Actividad: Implementación del Módulo de Acceso a la Información Pública en el SINAC.
  
- **OE 12: Conocer la satisfacción de la ciudadanía en términos de calidad de servicio y entrega de información virtual.**  
Actividad: Medir la satisfacción de la ciudadanía sobre la atención recibida a sus solicitudes de acceso a la información pública a través de los canales de atención virtual.

## **IX. PRESUPUESTO**

Para la ejecución del Plan 2022 se cuenta con un presupuesto que asciende a **S/ 69 930,00 (Sesenta y nueve mil novecientos treinta 00/100 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 2022 del OEFA.

Las acciones y metas físicas se encuentran detalladas en el Cronograma mensual de la programación física con presupuesto, que en Anexo forma parte integrante del presente documento.

## **X. 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 2022.

## **XI. ANEXO**

Anexo: Cronograma mensual de la programación física con presupuesto para el año 2022

**Anexo**  
**Cronograma mensual de la programación física con presupuesto para el año 2022**

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA																						
ACCIÓN	OBJETIVO	ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDAD	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	OE 1: Generar espacios de interacción y difusión con la ciudadanía	Realizar eventos informativos para las partes interesadas externas priorizadas por la CSAC	Porcentaje		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	S/0.00	
Implementar y/o mantener las herramientas para la atención ciudadana	OE2: Garantizar la continuidad y disponibilidad de recursos tecnológicos para la atención ciudadana en la sede central	Realizar el mantenimiento preventivo a los dos (02) televisores ubicados en el Centro de información y servicio a la ciudadanía.	Producto				0				0				0		2		2	2	S/14,500.00	
		Realizar el mantenimiento preventivo de equipos (tótem y sistema de colas) ubicados en el Centro de información y servicio a la ciudadanía.					0		1		1				0				0	1		
	OE3: Fortalecer el entorno virtual de los servicios que ofrece la CSAC	Implementar el Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía (SINAC).					0	1			1		0			0				0		1
Realizar acciones estratégicas a las oficinas desconcentradas y de enlace	OE4: Promover el fortalecimiento de las competencias en atención a la ciudadanía de los/las servidores/as civiles y/o los/as colaboradores/as de las ODES	Realizar acciones integrales de fortalecimiento de habilidades y conocimiento de los/as servidores/as civiles y/o colaboradores/as, a través de reuniones interactivas.	Porcentaje		100%		100%	100%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	S/51,680.00	
Elaborar contenidos para el fortalecimiento de la atención ciudadana	OE 5: Promover el uso de la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones	Elaborar el mensaje y la propuesta gráfica para difundir y promover a través de las redes sociales del OEFA el ingreso a la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones.	Producto			1	1				0				0				0		S/0.00	
	OE6: Promover el reconocimiento de la labor que realizan los/as servidores/as civiles y/o los/as colaboradores de atención a la ciudadanía y su importancia para la entidad	Elaborar los mensajes y las propuestas gráficas para difundir entre los/as servidores/as civiles y/o los/as colaboradores/as del OEFA la importancia de brindar una buena atención.					0	1			1		1		2				0	3		
		Elaborar el guion para difundir a los/as servidores/as civiles y/o los/as colaboradores del OEFA, un video sobre la interrelación entre el servicio civil y la orientación a las personas.					0		1			1				0				0		
	OE7: Contar con material de consulta que oriente de manera sencilla a los/as servidores/as civiles y/o los/as colaboradores de las ODES para mejorar el desarrollo de sus funciones respecto a la atención ciudadana	Culminar la elaboración de la "Guía de atención a la ciudadanía" y difundirla entre las partes interesadas internas del OEFA.					0		1		1				0				0			
Informar el desempeño de las acciones desarrolladas durante la atención	OE8: Conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención de consultas, realización de eventos y servicios que brinda el OEFA	Medir la satisfacción de la ciudadanía sobre la atención recibida a través de los canales de atención a nivel nacional y demás servicios que brinda el SIAC.	Informe	2		1	3				0	3			3				0	6	S/0.00	

BRINDAR ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN																																							
ACCIÓN	OBJETIVO	ACTIVIDAD	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 SAIP	OE 9: Generar espacios de difusión con la ciudadanía interesada en el trámite de la atención de solicitudes de acceso a la información pública que brinda la Entidad.	Realizar eventos que permitan conocer a la ciudadanía el procedimiento de acceso a la información pública.	Porcentaje				0%			100%	100%				0%		100%		0%	100%	S/3,750.00																		
Realizar acciones estratégicas al personal vinculado a la atención de las SAIP	OE 10: Fortalecer las competencias y conocimientos de los/las servidores/as civiles y/o los/las colaboradores de las ODES	Realizar reuniones informativas a los/as servidores/as civiles y/o los/as colaboradores de las ODES sobre la importancia de cumplir con los plazos y los procedimientos para la atención a las Solicitudes de Acceso a la Información.	Porcentaje		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	S/0.00																		
Implementar herramientas tecnológicas para la atención de las SAIP	OE 11: Brindar herramientas tecnológicas a la ciudadanía, servidores/as civiles y/o colaboradores/as del OEFA.	Implementación del Módulo de Acceso a la Información Pública en el SINAC.	Producto				0		1		1				0				0	1	S/0.00																		
Informar el desempeño de la atención de las SAIP	OE 12: Conocer la satisfacción de la ciudadanía en términos de calidad de servicio y entrega de información virtual.	Medir la satisfacción de la ciudadanía sobre la atención recibida a sus solicitudes de acceso a la información pública a través de los canales de atención virtual.	Informe	1			1	1			1	1			1	1			1	4	S/0.00																		
<b>TOTAL</b>																																							S/69,930.00



"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: 05026661"



05026661