



Resolución de Gerencia General N° 056 -2019-OEFA/GEG

Lima, 23 OCT. 2019

VISTOS: El Informe N° 00027-2019-OEFA/ORI, emitido por la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía; el Memorando N° 00488-2019-OEFA/OPP, emitido por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y, el Informe N° 00382-2019-OEFA/OAJ, emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado Peruano en proceso de modernización con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que constituye el principal 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;

Que, mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, modificada por la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2016-PCM-SGP, se aprueba los "Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública" (en adelante, **los Lineamientos**) cuyo objetivo es establecer los mecanismos, condiciones y plazos para garantizar la implementación progresiva del Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública;

Que, el Artículo 6° de la 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" (en adelante, **la Norma Técnica de Calidad**)– deroga, entre otros, los Lineamientos;

Que, el Subnumeral 5.3.3 del Numeral 5.3 del Artículo V de la Norma Técnica de Calidad define la calidad del servicio como la medida en que los servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y expectativas a las personas; es decir, está vinculada con el grado de adecuación de los servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva, logrando el resultado esperado con el uso eficiente de los recursos;

Que, el Numeral 72.2 del Artículo 72° del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, **el TUO de la LPAG**) dispone que toda entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos; así como, para la distribución de las atribuciones que se encuentren comprendidas dentro de su competencia;

Que, el Numeral 7.1 del Artículo 7° del TUO de la LPAG, señala que el régimen de eficacia anticipada de los actos de administración previstos en el Artículo 17° es susceptible de ser aplicado a los actos de administración interna, siempre que no se violen normas de orden público, ni afecte a terceros;

Que, en ese sentido, a través de los documentos de vistos, se sustenta la necesidad de aprobar, con eficacia anticipada al 2 de enero de 2019, el "Plan de Fortalecimiento del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía 2019 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA", con el objetivo de optimizar la calidad de la prestación del servicio de información y atención a la ciudadanía y el de acceso a la información pública, considerando sus necesidades y expectativas, a través de la gestión eficiente de los recursos de la Entidad;



Que, el Artículo 17° y el Literal g) del Artículo 18° del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM (en adelante, **el ROF del OEFA**) establece que la Gerencia General es la máxima autoridad administrativa de la Entidad, actúa como nexo de coordinación entre la Alta Dirección y los órganos de asesoramiento y de apoyo; y, que tiene entre sus funciones, emitir resoluciones en el ámbito de su competencia o en aquellas que le hayan sido delegadas;

Que, en ese sentido, corresponde a la Gerencia General emitir el acto resolutivo que disponga aprobar el *"Plan de Fortalecimiento del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía 2019 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA"*, con eficacia anticipada al 2 de enero de 2019;

Con el visado de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía; la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; la 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; y, en el ejercicio de las facultades otorgadas mediante el Artículo 17° y el Literal g) del Artículo 18° del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar, con eficacia anticipada al 2 de enero de 2019, el *"Plan de Fortalecimiento del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía 2019 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA"*, el mismo que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Encargar a la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía la difusión y monitoreo correspondiente de las actividades establecidas en el Plan aprobado en el Artículo 1° precedente, debiendo remitir reportes de su ejecución a la Gerencia General del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.

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

Regístrese y comuníquese.

MIRIAM ALEGRÍA ZEVALLOS

Gerenta General

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA





Plan de Fortalecimiento del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía 2019



Oefa

**Organismo
de Evaluación
y Fiscalización
Ambiental**



ÍNDICE

I.	PRESENTACIÓN.....	3
II.	ANTECEDENTES.....	4
III.	MARCO NORMATIVO.....	5
IV.	SITUACIÓN ACTUAL.....	5
V.	CAMPO DE ACCIÓN.....	5
VI.	DIAGNÓSTICO DE LOS SERVICIOS.....	5
	6.1. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	6
	6.1.1. Atención ciudadana a través del canal presencial.....	7
	6.1.2. Atención ciudadana a través del canal telefónico.....	7
	6.1.3. Registro de Atención Ciudadana.....	7
	6.1.4. Atención a personas con discapacidad.....	8
	6.1.5. Atención a través de las Oficinas Desconcentradas y Oficinas de Enlace.....	10
	6.1.6. Participación y/o organización en eventos de información dirigidos a la ciudadanía.....	12
	6.2. SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	13
	6.2.1. Atención a Solicitudes de Acceso la Información Pública a nivel nacional.....	14
	6.2.2. Almacenamiento y respuesta de las SAIP.....	14
VII.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	14
	7.1. OBJETIVO GENERAL.....	14
	7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
	7.3. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRATEGIA.....	15
VIII.	INDICADORES Y METAS A LOGRAR.....	18
	8.1. PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL.....	18
	8.2. PROGRAMACIÓN FÍSICA.....	22
	ANEXO 1: NÚMEROS DE ATENCIÓN CIUDADANA A NIVEL NACIONAL.....	24



I. PRESENTACIÓN

El OEFA ha iniciado un proceso de mejora en la calidad del Servicio de Atención a la Ciudadanía a través de la formulación de planes institucionales que plantean acciones estratégicas a las oportunidades de mejora identificadas en relación a los servicios que ofrece a la ciudadanía.

La prestación de un servicio de calidad permite un relacionamiento institucional más cercano y comprometido con la ciudadanía.

En ese contexto, involucrados con la mejora continua, se ha elaborado el "*Plan de Fortalecimiento del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía 2019*" del OEFA (en adelante, **el Plan 2019**), el cual busca optimizar la calidad de la prestación del servicio, considerando las necesidades y expectativas de la ciudadanía, a través de la gestión eficiente de nuestros recursos.

El Plan 2019 ha sido elaborado considerando los logros identificados en el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía 2017, aprobado mediante Resolución de Secretaría General N° 026-2017-OEFA/SG y el Reporte de hallazgos identificados por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros (en adelante, **la SGP de la PCM**), remitido Mediante Oficio Múltiple N° D00008-2019-PCM-SGP, respecto al Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía 2018, aprobado mediante Resolución de Secretaría General N° 019-2018-OEFA/SG.

De acuerdo a ello, el Plan 2019 incluye actividades identificadas durante el análisis autoevaluativo de la situación actual de los siguientes servicios: (i) el servicio de información y atención al ciudadanía; y, (ii) acceso a la información pública que posea o produzca la Entidad, el cual contempla acciones estratégicas dirigidas a las áreas involucradas en la atención ciudadana a nivel nacional, las cuales son objeto de seguimiento para verificar su cumplimiento y hacer efectivo los objetivos del mismo.



II. ANTECEDENTES

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

Mediante la Resolución de Secretaría General N° 026-2017-OEFA/SG, se aprueba el *"Plan para mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía 2017 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA"*, con el objetivo de definir el curso de acción para concretizar una mejora en el nivel de satisfacción de la ciudadanía con respecto a la atención recibida en el OEFA a nivel nacional.

A través de la Resolución de Gerencia General N° 019-2018-OEFA/SG, se aprueba el *"Plan para mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía 2018 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA"*, con el objetivo de elevar los niveles de satisfacción de la ciudadanía Insatisfacción de los ciudadanos respecto de los servicios que brinda el OEFA a nivel nacional.

Mediante Oficio Múltiple N° 08-2019-PCM-SGP del 13 de junio de 2019, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros remite el reporte de los hallazgos respecto al cumplimiento del *"Plan para Mejorar la Calidad de Servicio a la Ciudadanía 2018 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA"*.



III. MARCO NORMATIVO

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

- 3.1. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.
- 3.2. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- 3.3. 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.
- 3.4. Resolución de Gerencial General N° 067-2018-OEFA/GEG que aprueba el Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos “*Planeamiento Institucional*”.
- 3.5. Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 146-2018-OEFA/PCD, que aprueba el “*Plan Operativo Institucional para el Año Fiscal 2019 del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA*” consistente con el Presupuesto Institucional de Apertura - PIA de gastos correspondiente al Año Fiscal 2019, modificado por Resoluciones de Gerencia General números 029 y 034-2019-OEFA/GEG.



IV. SITUACIÓN ACTUAL

La Coordinación del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía (en adelante, **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 OEFA¹.

Asimismo, en adición a sus funciones, el/la Coordinador de la CSAC es el responsable de brindar Información de acceso público del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA².

V. CAMPO DE ACCIÓN

El Plan 2019 contempla actividades estratégicas para los servicios de información y atención a la ciudadanía y el de acceso a la información pública.

VI. DIAGNÓSTICO DE LOS SERVICIOS

A nivel institucional la Entidad cuenta con los siguientes servicios a disposición de la ciudadanía:

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

² De conformidad con la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 074-2018-OEFA/PCD del 25 de junio de 2018.

SAC

Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía

Presencial

- Avenida Faustino Sánchez números 603, 607 y 615, Jesús María.
- Oficinas Desconcentradas y de Enlace a nivel nacional

Horario de Atención
Lunes a viernes
De 8:45 a 16:45 horas

Telefónico

0800 10058 (línea gratuita)
01 204-9975 / 01 204-9278 / 01 204-9279
Horario de Atención
Lunes a viernes
De 8:45 a 16:45 horas

Virtual
consultas@oefa.gob.pe
www.oefa.gob.pe/atencion

SINADA

Servicio de Información Ambiental y Denuncias Ambientales

Presencial

- Avenida Faustino Sánchez números 603, 607 y 615, Jesús María.
- Oficinas Desconcentradas y de Enlace a nivel nacional

Horario de Atención
Lunes a viernes
De 8:45 a 16:45 horas

Telefónico

0800 10058 (línea gratuita)
01 204-9975 / 01 204-9278 / 01 204-9279
Horario de Atención
Lunes a viernes
De 8:45 a 16:45 horas

Virtual
www.oefa.gob.pe/sinada

RAI

Acceso a la Información Pública

Presencial

Avenida Faustino Sánchez números 603, 607 y 615, Jesús María.

Horario de Atención
Lunes a viernes
De 8:45 a 16:45 horas

Telefónico

0800 10058 (línea gratuita)
01 204-9975 / 01 204-9278 / 01 204-9279

Horario de Atención
Lunes a viernes
De 8:45 a 16:45 horas

Virtual
accesoinformacion@oefa.gob.pe
www.oefa.gob.pe/atencion



RECEPCIÓN

- Avenida Faustino Sánchez números 603, 607 y 615, Jesús María.

Horario de Atención
Lunes a viernes
De 8:45 a 16:45 horas

MESA DE PARTES

- Avenida Faustino Sánchez números 603, 607 y 615, Jesús María.
- Oficinas Desconcentradas y de Enlace a nivel nacional

Horario de Atención
Lunes a viernes
De 8:45 a 16:45

CAJA

- Avenida Faustino Sánchez números 603, 607 y 615, Jesús María.

Horario de Atención
Lunes a viernes
De 8:45 a 16:45

Pagos a través de las oficinas del Banco de la Nación a nivel nacional



De acuerdo a ello, el Plan 2019 ha considerado realizar el diagnóstico de los servicios de información y atención a la ciudadanía y el de acceso a la información pública, de acuerdo al siguiente detalle:

6.1. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SAC

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: presencial, telefónico y virtual.

Entre las actividades principales que realiza se encuentra la de brindar orientación y difundir lo siguiente: (i) servicios y procedimientos a cargo de la institución, (ii) temas de participación ciudadana (campañas de sensibilización, jornadas de orientación y ferias informativas), (iii) transparencia y acceso a la información pública, (iv) formulación y seguimiento de denuncias ambientales; y, (v) trámites y/o procedimientos administrativos a cargo de los órganos de línea del OEFA.

6.1.1. Atención ciudadana a través del canal presencial

La atención presencial se brinda a través de la Plataforma de Atención a la ciudadanía que 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 8:45 a las 16:45 horas, comprendiendo los siguientes servicios: (i) recepción; (ii) caja; (iii) servicio de mesa de partes; y, (iv) servicio de información y atención a la ciudadanía. Asimismo, cuenta con las siguientes herramientas tecnológicas:

- a) Sistema de administración de colas que permite a la ciudadanía generar su ticket y calcular el tiempo en que será atendido para ser orientado o realizar algún trámite. Cabe indicar que actualmente, dicho sistema no tiene configurada la opción de atención preferencial ni la lectura del DNI convencional y electrónico.
- b) Tótem informativo, que permite difundir a la ciudadanía las acciones que realiza el OEFA, así como, interactuar con los contenidos del Portal Institucional y las plataformas digitales del OEFA.

6.1.2. Atención ciudadana a través del canal telefónico

El OEFA cuenta con los siguientes números telefónicos para la atención a la ciudadanía: 204-9278 / 204-9279 / 204-9975 y la línea gratuita 0800-100-58 en la sede central.

Sin embargo, pese a que durante el 2018 se iniciaron las gestiones para que el OEFA cuente con un menú telefónico interactivo³; aún no se implementa un servicio que permita mejorar la experiencia telefónica durante el proceso de atención. Por ejemplo, cuando no se atienden las llamadas ingresadas fuera del horario de atención o cuando los colaboradores que brindan atención se encuentran contestando otras consultas telefónicas.

Actualmente se cuenta con encuestas de satisfacción a través de los canales presencial y virtual; razón por la cual, no se puede conocer cuál es la percepción que tiene la ciudadanía en relación a la atención telefónica recibida.

De igual forma, los colaboradores vinculados a la atención de consultas telefónicas no cuentan con auriculares y micrófonos acordes al desarrollo de sus funciones, toda vez que las atenciones telefónicas pueden abarcar entre 10 hasta 60 minutos de duración y, durante su desarrollo se pueden presentar ruidos o conversaciones cercanas que interfieren en la atención.

6.1.3. Registro de Atención Ciudadana

A través del Aplicativo SIAC se registran las consultas ingresadas a nivel nacional a través de los tres canales de atención: presencial, telefónico y virtual, y se encuentra conformada por las siguientes secciones:

- a) Datos de la ciudadanía: código de atención, fecha de atención, ciudadano anónimo, con documento, tipo de documento, nombres y apellidos o razón social, departamento; y, provincia.
- b) Datos de atención, conformado por las siguientes secciones: como tema específico, sector, subsector, medio de consulta, estado de la atención, tipo de atención, entre otros.

³ Memorando N° 3462-2018-OEFA/OAD-UAB del 19 de diciembre de 2018, la Unidad de Abastecimiento comunica que la Oficina de Tecnologías de la Información, en coordinación con la CSAC, deberá consignar los requerimientos para el Fortalecimiento de la Plataforma de Atención a la Ciudadanía, en el requerimiento del Servicio de telefonía fija y alquiler de central telefónica, programándolo en su cuadro de necesidades del 2019.

De acuerdo a ello, dicho aplicativo, permite contar con información estadística que coadyuva a la toma de decisiones para mejora continua en la atención.

Sin embargo, se ha identificado que las opciones que conforman las secciones del aplicativo, no se encuentran actualizadas con el vigente Reglamento de Organización y Funciones del OEFA, asimismo, no contemplan las nuevas competencias asumidas por la entidad, lo cual no permite un registro acorde a lo manifestado por la ciudadanía.

Asimismo, a nivel de imagen institucional, no se encuentra alineado con colores institucionales del nuevo Manual de Identidad Visual.



6.1.4. Atención a personas con discapacidad

a) Servicio de intérprete para personas con discapacidad auditiva

De acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Ley N° 29535, Ley que otorga el reconocimiento oficial a la Lengua de Señas Peruana, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-MIMP, se dispuso que las entidades públicas y privadas que brinden servicios públicos o de atención al público se encuentran obligadas a proveer el servicio de intérpretes para personas sordas mediante los siguientes mecanismos: (i) herramientas informáticas de comunicación que permitan la interpretación en lengua de señas peruana; e, (ii) intérprete para personas sordas contratados por la entidad o institución obligada.

De acuerdo a ello, durante el año 2018, el OEFA diseñó el "Plan de Acción para la Implementación en el OEFA" de la Ley N° 29535, Ley que otorga el reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana, el cual considera la realización de las siguientes actividades: (i) establecimiento del procedimiento interno para la atención de los ciudadanos con discapacidad auditiva en el OEFA a través de un intérprete, (ii) traducción de los videos institucionales a la lengua de señas peruana; e, (iii) implementación progresiva de herramientas tecnologías para las personas con discapacidad auditiva, como por ejemplo, la incorporación en el Portal Institucional de criterios de accesibilidad que permitan una interacción adecuada con las personas con discapacidad auditiva.

En relación a ello, el OEFA cuenta con un servicio de interpretación a nivel nacional, que contempla la traducción simultánea a solicitud de la ciudadanía (presencial o virtual) y en eventos organizados por la CSAC, así como la traducción de videos institucional en lenguaje de señas peruana.

Asimismo, la CSAC viene coordinando con la ORI, la inclusión de este servicio en la Plataforma digital única para orientación al ciudadano (Plataforma gov.pe), que se constituye como el único punto de contacto digital del estado peruano con los ciudadanos y personas en general, de acuerdo a lo establecido mediante el Decreto



Supremo N° 033-2018-PCM.

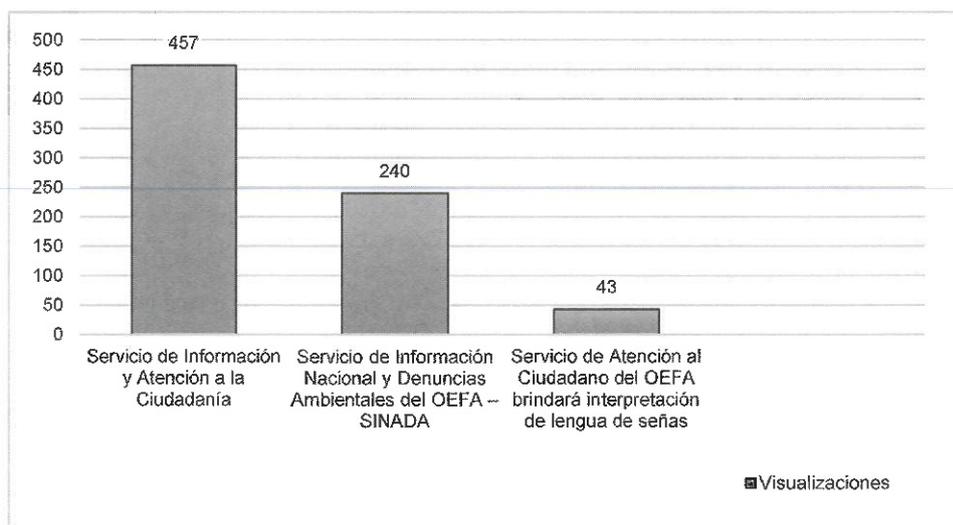
b) Materiales informativos

Entre el 2017 y el 2018 se han traducido en lenguaje de señas peruana, los siguientes videos informativos del OEFA:

- ✓ Tema: Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía.
- ✓ Tema: Servicio de Información Nacional y Denuncias Ambientales - SINADA, con la intérprete ubicada en primer plano del video.
- ✓ Tema: Servicio de Atención al Ciudadano brindará interpretación de lengua de señas.
- ✓ Tema: Dirección de Evaluación Ambiental
- ✓ Tema: Servicio de Información Nacional y Denuncias Ambientales - SINADA, con la intérprete ubicada al lado inferior izquierdo el video.

Dichos videos se difunden a través del canal de YouTube del OEFA, la Plataforma de Atención a la Ciudadanía y en los eventos dirigidos a la ciudadanía, teniendo el siguiente alcance:

Gráfico N° 1
Alcance de los videos traducidos a Lengua de señas Peruana



Fuente: Propia
Información obtenida del canal de YouTube del OEFA, hasta el mes de julio de 2019.

c) Eventos informativos

A partir del 2018 se ha gestionado la realización de eventos inclusivos dirigidos a personas con discapacidad auditiva, llevándose a cabo dos de ellos y evidenciando un incremento en la participación y asistencia del público objetivo:

- Primera charla, realizada el 21 de febrero de 2018, contó con 12 asistentes.
- Segunda charla, realizada el 13 de noviembre de 2018, contó con 26 asistentes.

Para la realización de estos eventos se cuenta con un servicio de intérprete, colaboradores de la CSAC, diapositivas para la presentación y difusión del evento a través de plataformas digitales.

Es preciso indicar que durante el 2017 y 2018, el OEFA solo ha gestionado la realización de acciones dirigidas a personas con discapacidad auditiva, sin involucrar a la ciudadanía con otro tipo de discapacidad.

6.1.5. Atención a través de las Oficinas Desconcentradas y Oficinas de Enlace

- **El Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía**

Se brinda a nivel nacional a través de las Oficinas Desconcentradas y Oficinas de Enlace del OEFA; sin embargo, dichas oficinas no cuentan con una Plataforma de Atención sino con colaboradores/as designados/as para la atención a la ciudadanía, los cuales generalmente son los especialistas legales que asumen dicha labor.

- **Mural de transparencia**

Es una herramienta de transparencia, alternativa o complementaria al Portal de Transparencia Estándar (PTE), que facilita la publicación de información sobre la gestión pública en versión impresa, y deberá ser colocada en un lugar visible de la entidad pública, en cada sede institucional del OEFA a nivel nacional.

El 31 de octubre de 2018, la CSAC remitió a la Coordinación de las Oficinas Desconcentradas - CODE, las "*Consideraciones generales para la utilización de los murales de transparencia en las sedes institucionales del OEFA*"⁴, la cual establecía: (i) los responsables de la implementación; (ii) la ubicación del Mural de Transparencia; (iii) las características de la información a publicarse; (iv) los colores institucionales a emplear; y, (v) la periodicidad de actualización, entre otras consideraciones⁵.

Sin embargo, se puede evidenciar que a nivel nacional aún no existe una misma línea grafica para los murales de transparencia, puesto que se encuentra supeditada a la entrega de los diseños.

- **Aplicativo SIAC**

A través de las capacitaciones dirigidas a los funcionarios de las Oficinas Desconcentradas y las Oficinas de Enlace que cumplen servicios directos de atención ciudadana a nivel nacional, se informa sobre el registro y exportación de datos vinculados al aplicativo SIAC.

De acuerdo a ello, y a fin de conocer el estado situacional de las atenciones a nivel nacional; el 20 de noviembre del 2018, la ORI solicitó un reporte del estado situacional de las atenciones dirigidas a la ciudadanía a nivel nacional⁶, a través del cual las Oficinas Desconcentradas y las Oficinas de Enlace reportaron la cantidad de atenciones realizadas a la ciudadanía a través de los siguientes canales: virtual, presencial y telefónico.

Para reportar dicha información las ODES extrajeron el sustento del Aplicativo SIAC; sin embargo, al realizar la contrastación, se identificó inconsistencias entre la cantidad de atenciones registradas y la cantidad de atenciones reportadas a la CSAC.

De acuerdo a ello, se evidencia que no existe un documento (manual o lineamiento), que establezca los criterios para el correcto uso del mencionado aplicativo.

- **Atención telefónica**

A nivel nacional la ciudadanía puede realizar sus consultas llamando al número de

⁴ Memorando N° 598-2018-OEFA/ORI del 31 de octubre de 2018.

⁵ A la fecha se encuentra pendiente el envío del diseño del Mural de Transparencia para proceder a su implementación en cada sede institucional del OEFA a nivel nacional, el mismo que se encuentra en elaboración por el área de diseño de la Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía; sin perjuicio de ello, las Oficinas Desconcentradas y Oficinas de Enlace han procedido a implementar los murales teniendo en cuenta las "*Consideraciones generales*".

⁶ Memorandum N° 632-2018-OEFA/ORI del 20 de noviembre de 2018.

las Oficinas Desconcentradas y Oficinas de Enlace, según su necesidad y/o entorno geográfico.

Dichos números de atención se encuentran en el Portal Institucional del OEFA de acuerdo a lo indicado en el Anexo N° 1.

Actualmente no se cuenta con información acerca del tiempo de respuesta de las llamadas vinculadas a la atención ciudadana.

- **Encuestas de satisfacción ciudadana**

Las Oficinas Desconcentradas y de Enlace remiten a la CSAC los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes, las encuestas de satisfacción efectuadas a la ciudadanía⁷.

A partir de noviembre de 2018, la CSAC modificó la estructura de encuestas de satisfacción⁸ a fin de brindar a la ciudadanía una herramienta de fácil llenado y entendimiento que plasme la percepción de la atención recibida.

Asimismo, solicitó el reporte del estado situacional de las atenciones dirigidas a la ciudadanía a nivel nacional, a través del cual las Oficinas Desconcentradas y de Enlace reportaron la cantidad de encuestas efectuadas.

Del análisis correspondiente se identificó que la información remitida presentaba inconsistencias en relación a la cantidad de atenciones presenciales atendidas con la cantidad de encuestas efectuadas, además de que no se efectúa las encuestas al 40% de las personas atendidas presencialmente, tal como se indicó en el "Informe situacional de las atenciones dirigidas a la ciudadanía a nivel nacional durante el periodo de enero a octubre de 2018", remitido mediante Informe N° 010-2019-OEFA/ORI del 28 de febrero de 2019.

En ese sentido, se observa que no existe un lineamiento actualizado que regule o contemple consideraciones relevantes que incidan directamente en conocer la percepción de la atención brindada.

- **Materiales informativos**

Durante el 2018 se realizó la traducción de trípticos en idioma quechua y aimara, de lo siguiente:

- a) Servicio de Información Nacional de Denuncias Ambientales
- b) Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía
- c) Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental
- d) Evaluación Ambiental Temprana
- e) Gestión Socioambiental en la Fiscalización Ambiental
- f) Servicio de Acceso a la Información Pública

Sin embargo, debido al Decreto de Urgencia N° 005-2018 que establecen medidas de eficiencia del gasto público para el impulso económico, se tuvo que prescindir de la impresión de dichos materiales informativos. Asimismo, dichas traducciones no se encuentran alineadas a las transferencias de funciones al OEFA que ha asumido durante el presente año.

De acuerdo a ello, actualmente las Oficinas Desconcentradas y Oficinas de Enlace no cuentan con materiales informativos acordes al perfil del público objetivo y alineados a las nuevas competencias del OEFA.

⁷ Informe N° 10-2019-OEFA/ORI del 28 de febrero de 2019.

⁸ Memorándum N° 35-2018-OEDA/CSAC del 7 de noviembre de 2018.

- **Capacitación a colaboradores designados para atención ciudadana a nivel nacional**

Las actividades de capacitación pueden realizarse de manera virtual o física y se encuentran dirigidas a los/as colaboradores/as designados/as para la atención ciudadana de las Oficinas Desconcentradas y las Oficinas de Enlace, con el objetivo de fortalecer sus habilidades y conocer herramientas para brindar un servicio de excelencia. Asimismo, tiene como objetivo lograr un ambiente de reflexión e intercambio de experiencias, facilitando los aportes conceptuales que oficiarán de marco de referencia para orientar la tarea y permita una revalorización de la atención ciudadana.

De acuerdo a ello, durante el 2018, se realizaron tres (3) capacitaciones presenciales; y, a fin de cumplir con las capacitaciones programas alineados a lo establecido en el Decreto de Urgencia N° 005-2018; se realizaron ocho (8) capacitaciones virtuales:

Fecha	ODE	Modalidad
19-Febrero	Tacna	Presencial
23-Febrero	Chiclayo	Presencial
12-Marzo	Arequipa	Presencial
30-Abril	Ayacucho	Videoconferencia
18-Mayo	Madre de Dios	Videoconferencia
21-Junio	La Libertad	Videoconferencia
25-Julio	Junín	Videoconferencia
26-Agosto	Ica	Videoconferencia
14 y 15 de setiembre	Cusco	Videoconferencia
29-Octubre	Moquegua	Videoconferencia
22-Noviembre	Pasco	Videoconferencia

Es preciso indicar, que las capacitaciones virtuales presentaron inconvenientes en la conexión, calidad del audio e imagen durante su desarrollo y no fueron realizadas a todas la Oficinas Desconcentradas y de Enlace.

De acuerdo a ello, existen diecisiete (17) Oficinas Desconcentradas donde no se han efectuado capacitaciones presenciales ni virtuales y ocho (8) Oficinas Desconcentradas donde se deberían efectuar capacitaciones presenciales.

6.1.6. Participación y/o organización en eventos de información dirigidos a la ciudadanía.

A partir del 2018, la CSAC, segmentó los eventos de acuerdo a su naturaleza y sus características, en los siguientes:

TIPO DE EVENTO	DEFINICIÓN
Ferias informativas	<p>Las ferias informativas son actividades que congregan la participación de varias organizaciones, donde se expone un tema y/o materia específica. Reúne un elevado número de participantes con el objetivo de asistir a presentaciones hechas por especialistas acerca del tema elegido. Sus programaciones son variadas y pueden ocurrir varios eventos menores dentro de ellos.</p> <p>Pueden considerarse congresos, simposios, eventos internacionales, eventos con organismos adscritos, entre otros; asimismo tiene como objetivo promover la visibilidad e imagen positiva del OEFA en temas de gestión ambiental.</p>



<p>Jornadas de Orientación</p>	<p>Las jornadas de orientación son actividades que pueden involucrar la participación de una o diversas instituciones, mediante el cual se da a dar conocer sus funciones, servicios y competencias. Tiene como público objetivo a la ciudadanía en general y está orientada a desarrollar una actividad proactiva frente al ciudadano y su preocupación por la protección del ambiente, fortaleciendo el relacionamiento del OEFA con la ciudadanía, a través de una comunicación directa y permanente.</p> <p>Frecuentemente, la participación del OEFA se materializa a través de un módulo informativo.</p>
<p>Charlas informativas</p>	<p>La charla informativa es una actividad que involucra la participación del OEFA y organizaciones interesadas en conocer nuestros servicios. Se encuentra dirigida a públicos específicos como Organizaciones no gubernamentales, universidades, entre otros y tiene como objetivo cerrar las brechas de información institucional y promover el empoderamiento de la ciudadanía en temas de gestión y cuidado ambiental.</p> <p>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.</p>

De acuerdo a esta clasificación, se realizaron diez (10) ferias, diez (10) jornadas y cuatro (4) charlas informativas, congregando a más de novecientos (900) participantes durante el 2018.

Es preciso indicar que no existe acciones comunicacionales dirigidas a escolares y/o público infantil.

- **Materiales promocionales**

Para afianzar la participación del OEFA en los eventos de información, la CSAC contó en el 2018, con los siguientes materiales promocionales, los mismos que han sido empleados de acuerdo a los objetivos de su contratación: blocks, blocks anillados, lapiceros, lápices, bolsas de papel, pines; y, USB.

Sin embargo, el 5 de noviembre de 2018, mediante Decreto Supremo N° 013-2018-MINAM, el Ministerio del Ambiente ha prohibido la adquisición, ingreso y uso de bolsas plásticas de un solo uso, sorbetes de plástico y envases de tecnopor, así como el uso de bolsas o envoltorios plásticos en la entrega de información impresa, con el objetivo de promover el consumo responsable del plástico y reducir el uso plástico de un solo uso en las entidades del Poder Ejecutivo, debiendo reemplazarlos progresivamente por plástico reutilizable, biodegradable u otros cuya degradación no genere contaminación por microplásticos o sustancias peligrosas y que aseguren su valorización.

De acuerdo a ello, los materiales promocionales generados durante el 2019, deberán estar alienados a lo establecido en las normativas ambientales, las políticas institucionales; así como al perfil del público objetivo y los públicos potenciales.

6.2. Servicio de Acceso a la Información Pública

El acceso a la información pública (en adelante, **el AIP**), es el mecanismo mediante el cual la ciudadanía y/o administrados pueden 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, entre otros).

El trámite se inicia con la presentación de la solicitud de acceso a la información pública (en adelante, **la SAIP**) de manera presencial, de manera virtual o correo electrónico. Una vez analizada y verificada la información se traslada la respuesta al ciudadano

previa verificación del medio en que solicita recibir la información: (i) copia simple; (ii) CD; (iii) DVD; y, (iv) correo electrónico (gratuita)⁹.

Asimismo, durante al año fiscal 2017, el OEFA registró el ingreso de dos mil trescientas diez (2310) solicitudes de acceso a la información pública; y, durante el durante al año fiscal 2018 dicho ingreso aumentó, siendo dos mil quinientas sesenta y cinco (2565), lo que representa un incremento de 11% respecto de las SAIP ingresadas en el año anterior.

Hasta el mes de julio de 2019, se han registrado un total de mil cuatrocientas cincuenta y tres (1453) SAIP, con lo que se estima el presente año se cierre con un incremento porcentual de SAIP en comparación del año 2018.

6.2.1. Atención de Solicitudes de Acceso la Información Pública a nivel nacional

La Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias, tiene como finalidad promover la transparencia de los actos del Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información, a través de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, a cargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Bajo ese lineamiento, se aprobó la Directiva N° 001-2018-OEFA/PCD denominada "Procedimiento para la atención de las solicitudes de acceso a la información pública en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA"¹⁰, a través del cual se establece que el órgano competente vinculado para la atención de la SAIP, debe remitir al Responsable de Acceso a la Información Pública, en una plazo máximos de seis (6) días hábiles de recibido el requerimiento, la información que atiende a cada uno de los extremos de la solicitud.

De acuerdo a ello, se ha evidenciado que los órganos competentes vinculados para la atención de la SAIP, a nivel nacional, de las distintas dependencias del OEFA, encargados de brindar atención a las SAIP, vienen incumpliendo con el plazo establecido en dicha normativa.

6.2.2. Almacenamiento y respuesta de las SAIP

Desde el 18 de octubre de 2018, Acceso a la Información Pública, cuenta con el Servicio de Almacenamiento en la nube de Google drive, por el periodo de un (1) año, que permite el envío virtual de información ilimitada y gratuita de a los solicitantes de AIP que así lo requieran.

Dicha información se encuentra almacenada en el Google drive, y es compartida a la ciudadanía a través de un enlace para su posterior descarga.

De acuerdo a ello, a través de esta nube, se contribuye a atender la demanda ciudadana a través de una gestión integral más rápida y eficiente, además de reducir el uso del papel en la atención de las solicitudes de acceso a la información pública.

VII. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

7.1. OBJETIVO GENERAL

Optimizar la calidad de la prestación del servicio de información y atención a la ciudadanía y el de acceso a la información pública, considerando sus necesidades y expectativas, a través de la gestión eficiente de los recursos del OEFA.

⁹ De acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA del OEFA.

¹⁰ Aprobado con Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 079-2018-OEFA/PCD del 25 de junio de 2018.

7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A fin de plantear acciones acordes y alineadas al objetivo central, se ha visto por conveniente establecer los siguientes objetivos estratégicos de acuerdo a cada uno de los servicios analizados en el Plan:

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

- Objetivo Estratégico 1: Facilitar el uso y la interacción de la ciudadanía con los materiales que brindan soporte complementario a la Plataforma de Atención Ciudadana, promoviendo una experiencia positiva durante el proceso de atención.
- Objetivo Estratégico 2: Promover la identidad, identificación y la atención oportuna a la ciudadanía durante el tiempo que permanece en la Plataforma de Atención.
- Objetivo Estratégico 3: Fortalecer los canales de atención con herramientas tecnológicas que contribuyan a ofrecer una mejor atención y experiencia de servicio.
- Objetivo Estratégico 4: Promover la participación e inclusión de las personas con discapacidad en temas de materia ambiental que permita cerrar brechas sociales y promuevan una gestión institucional integral.
- Objetivo Estratégico 5: Fortalecer los mecanismos y controles internos de atención ciudadana, a fin de atender y/o superar las demandas de la ciudadanía a nivel nacional.
- Objetivo Estratégico 6: Fortalecer la información institucional y el relacionamiento con la ciudadanía, a través de materiales informativos y promocionales, dinámicos, versátiles y acordes al perfil del público objetivo.

SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

- Objetivo Estratégico 1: Cumplir con los plazos establecidos en el "Procedimiento para la atención de las solicitudes de acceso a la información pública en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA", fin de brindar una atención oportuna a las solicitudes de acceso a la información pública.
- Objetivo Estratégico 2: Fortalecer la atención de las solicitudes de acceso a la información pública a través de soportes tecnológicos.

7.3. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRATEGIA

Para el logro de los objetivos planteados en el presente Plan, se han identificado las siguientes oportunidades de mejora, las mismas que contemplan las actividades que se van a desarrollar en el periodo 2019.

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
OBJETIVO ESTRATÉGICO	OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACTIVIDADES
OE1: Fortalecer la información institucional y el relacionamiento con la ciudadanía, a través	OP 1: Promover espacios de interacción con la ciudadanía	Organizar y/o participar en ferias, charlas y/o eventos dirigidos a la ciudadanía
	OP 2: Promover espacios de interacción con escolares y público infantil	Organizar y/o participar en eventos dirigidos a la escolares o público infantil Adquirir materiales lúdicos



de materiales informativos y promocionales, dinámicos, versátiles y acordes al perfil del público objetivo.	OP 3: Generar materiales promocionales innovadores, acordes a las políticas institucionales y al público objetivo	Adquirir materiales promocionales
	OP 4: Gestionar herramientas comunicacionales acordes al perfil del público objetivo.	Traducir materiales informativos en idioma quechua y aimara. Impresión de materiales informativos en idioma español actualizados Imprimir materiales informativos en idioma quechua y aimara
OE2: Facilitar el uso y la interacción de la ciudadanía con los materiales que brindan soporte complementario a la Plataforma de Atención Ciudadana, promoviendo una experiencia positiva durante el proceso de atención	OP 5: Implementar carteles y/o materiales que brinden soporte complementario a la Plataforma de Atención Ciudadana.	Rotular el tótem informativo, el sistema de gestión de colas y el dispensador de agua.
		Rotular los pasos para el registro en el sistema de gestión de colas. Brandear ¹¹ el tótem informativo Adquirir un dispensador de vasos Adquirir vasos ecológicos
OE3: Promover la identidad, identificación y la atención oportuna a la ciudadanía durante el tiempo que permanece en la Plataforma de Atención.	OP 6 Identificar a la ciudadanía que acude al OEFA.	Incluir la lectura del DNI en el sistema administrador de colas.
	OP 7: Implementar medidas para la atención preferente de acuerdo a la Ley N° 27408	Incluir la atención preferencial en el sistema administrador de colas.
OE4: Fortalecer los canales de atención con herramientas tecnológicas que contribuyan a ofrecer una mejor atención y experiencia de servicio.	OP 8: Identificar la percepción de la ciudadanía sobre la atención presencial brindada por el OEFA	Adquirir una licencia de un software para calificadores de atención presencial.
	OP 9: Identificar y fortalecer las herramientas que coadyuvan al relacionamiento óptimo con la ciudadanía	Gestionar la implementación de micrófonos y auricular inalámbricos para el Servicio de Atención a la Ciudadanía y Servicio de Recepción. Gestionar la implementación de un Servicio de canal de encuestas de satisfacción telefónica.
	OP 10: Promover el desarrollo de un sistema informático para la atención ciudadana.	Adquirir y mantener las herramientas que coadyuvan al relacionamiento óptimo con la ciudadanía. Desarrollar reuniones de trabajo para determinar los servicios y las características para la implementación del sistema integral de atención ciudadana.
	OP 11: Optimizar la atención de consulta virtuales a través del portal institucional.	Poner a disposición de la ciudadanía información que sirva como material de consulta y/u orientación a sus demandas virtuales. Vincular la información dispuesta en el formulario de contacto "Realiza tu consulta" con el Aplicativo SIAC.
OE 5: Promover la participación e inclusión de las personas con discapacidad en temas de materia ambiental que permita cerrar brechas sociales y promuevan una gestión institucional integral.	OP 12: Promover espacios de interacción con personas con discapacidades auditiva y visual.	Traducir videos informativos en lenguaje de señas
		Realizar la interpretación simultánea, de forma física o virtual, de las consultas formuladas por las personas con discapacidad auditiva y la información brindada por el Servicio de Atención a la Ciudadanía.
		Desarrollar charlas informativas dirigidas a personas con discapacidad auditiva en lenguaje de señas. Gestionar la realización de materiales informativos al sistema de lenguaje Braille.
OE 6: Fortalecer los mecanismos y controles internos de atención ciudadana, a fin de atender y/o superar las demandas de la ciudadanía a nivel nacional.	OP 13: Registrar, reportar y/o aplicar de manera óptima las atenciones y encuestas de satisfacción brindadas a la ciudadanía	Realizar simulaciones de llamadas para medir el tiempo de respuesta de las Oficinas Desconcentradas y de Enlace.
		Elaborar un informe situacional de la cantidad de atenciones y Encuestas de Satisfacción realizadas a la ciudadanía.
		Aplicación de acciones de mejora para estandarizar la calidad de atención a la ciudadanía
		Elaborar un lineamiento de aplicación de las encuestas de Satisfacción y registro de atenciones en el Aplicativo SIAC, según las casuísticas de las ODES y OES.

¹¹ Colocar o insertar un logotipo o imagen en un objeto.

	OP14: Promover el desarrollo de capacidades de los colaboradores designados para la atención ciudadana, mediante una comunicación eficaz.	Realizar capacitaciones presenciales a los funcionarios de las Oficinas Desconcentradas y las Oficinas de Enlace que cumplen servicios directos de atención ciudadana.
--	---	--

SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACTIVIDADES
<p>OE 1: Cumplir con los plazos establecidos en el "Procedimiento para la atención de las solicitudes de acceso a la información pública en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA", a fin de brindar una atención oportuna y eficiente a las Solicitudes de Acceso a la Información Pública</p>	<p>OP1: Promover el cumplimiento del plazo establecido en el "Procedimiento para la atención de las solicitudes de acceso a la información pública en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA".</p>	<p>Atender las solicitudes de acceso a la información pública</p>
		<p>Gestionar la realización de capacitaciones con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a los colaboradores designados por los órganos competentes vinculado para la atención de la SAIP, en la Sede Central.</p> <p>Consolidar información estratégica para brindar atención a las solicitudes de acceso a la información pública</p> <p>Gestionar la realización de capacitaciones virtuales y presenciales a los colaboradores designados por los órganos competentes vinculado para la atención de la SAIP de las ODES y OES.</p>
<p>OE 2: Fortalecer la atención de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública a través de soportes tecnológicos.</p>	<p>OP 2: Mantener un espacio de almacenamiento para compartir información institucional con la ciudadanía.</p>	<p>Renovar el servicio de almacenamiento en la nube de Google drive.</p>



VIII. INDICADORES Y METAS A LOGRAR
8.1. PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL

ACCIÓN	ACTIVIDAD	ITEM / REQUERIMIENTO	C.U	C.TOTAL	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC		
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA																		
Organizar y/o participar en eventos de información dirigidos a la ciudadanía	Organizar y/o participar en ferias, charlas y/o eventos dirigidos a la ciudadanía	Servicio de coffee break para acciones dirigidas a la ciudadanía	S/20.00	S/3.300,00					25					50	40	50		
		Movilidad 1	S/34.00	S/34.00					1									
		Movilidad 2	S/18.00	S/18.00							1							
		Movilidad 3	S/713.00	S/713.00											0.33	0.33	0.34	
		Servicio para el apoyo en las actividades y eventos programados para la coordinación del servicio de información y atención a la ciudadanía	S/6.000.00	S/30.000.00				1	1	1	1							
		Servicio de apoyo para mejorar la calidad y el servicio de la atención a la ciudadanía JIM OS 1272	S/6.000.00	S/30.000.00									2				1	
		Servicio de elaboración de base de datos y guía de acción para el relacionamiento con la ciudadanía	S/30.000.00	S/30.000.00									0.25	0.25	0.25	0.25		
		Servicio de organización de servicio lúdico	S/6.000.00	S/6.000.00														1
		Adquisición de rompecabezas	S/11.80	S/2.950.00						250								
		Adquisición de rompecabezas	S/11.80	S/2.950.00						250								
		Adquisición de ruleta de mesa	S/413.00	S/413.00						1								
		Adquisición de ruleta de pie	S/2.124.00	S/2.124.00						1								
Adquirir materiales promocionales	Adquisición de hojas block	S/1.16	S/348.00													300		
	Adquisición de lápiz con borrador	S/0.54	S/108.00													200		
	Adquisición de lapiceros ecológicos	S/0.38	S/1.125.00													3000		
	Adquisición de USB	S/36.00	S/9.000.00													250		
	Adquisición de Mugs	S/16.00	S/4.000.00													250		
	Adquisición de porta trípticos	S/308.75	S/1.235.00													4		
	Adquisición de pop socket	S/7.47	S/1.120.50													150		
	Traducir materiales informativos en idioma Quechua y Aymara.	S/1.552.00	S/1.552.00				1								1			
	Impresión de materiales informativos en idioma español actualizados	S/1.600.00	S/1.600.00													6		
	Imprimir materiales informativos en idioma Quechua y Aymara	S/340.00	S/2.040.00													6		
	Servicio de impresión de trípticos	S/340.00	S/4.080.00													12		



ACCIÓN	ACTIVIDAD	ITEM / REQUERIMIENTO	C.U	C.TOTAL	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	
Implementar herramientas tecnológicas para la plataforma de atención	Rotular el tótem informativo, el sistema de gestión de colas y el dispensador de agua.	Servicio de diseños de carteles y logotipos para la plataforma de atención a la ciudadanía	S/655.00	S/655.00						1							
	Rotular los pasos para el registro en el sistema de gestión de colas.	Servicio de impresión de carteles y logotipos para la plataforma de atención a la ciudadanía	S/50.00	S/50.00						1							
	Brandear el tótem informativo	Adquisición de vasos y dispensador se vasos para la plataforma de atención (VASOS)	S/0.29	S/1,160.00					4000								
	Adquirir un dispensador de vasos	Adquisición de vasos y dispensador se vasos para la plataforma de atención (DISPENSADOR)	S/100.00	S/100.00					1								
	Adquirir vasos ecológicos	NO REQUIERE GASTO		S/0.00													
	Incluir la lectura del DNI en el sistema administrador de colas.	NO REQUIERE GASTO		S/0.00													
	Incluir la atención preferencial en el sistema administrador de colas.	NO REQUIERE GASTO		S/0.00													
	Adquirir una licencia de un software para calificadoros de atención presencial	Adquisición de un software para calificadoros de atención presencial		S/10,030.00	S/10,030.00					1							
	Gestionar la implementación de micrófonos y auricular inalámbricos para el Servicio de Atención a la Ciudadanía y Servicio de Recepción.	NO REQUIERE GASTO		S/0.00	S/0.00												
	Gestionar la implementación de un Servicio de canal de encuestas de satisfacción telefónica.	NO REQUIERE GASTO		S/0.00	S/0.00												
	Adquirir y mantener las herramientas que coadyuvan al relacionamiento óptimo con la ciudadanía	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema administrador - INTER		S/1,180.00	S/1,180.00				1								
		Servicio de mantenimiento preventivo del tótem - INTER		S/727.40	S/727.40						1						
		Servicio de mantenimiento preventivo del tótem - INTER		S/2,576.60	S/2,576.60						1						
		Servicio de mantenimiento preventivo de los televisores		S/2,658.00	S/2,658.00						1						
		Adquisición de 2 TV para la CSAC		S/1,050.00	S/2,100.00				2								
		Adquisición de 2 racks para la CSAC		S/180.00	S/360.00					2							
		Adquisición de un microondas para la CSAC		S/595.00	S/595.00				1								
	Adquisición de un frigobar para la CSAC		S/590.00	S/590.00				1									
	Servicio de suministro e instalación de láminas paponadas para los espacios de la CSAC		S/1,800.00	S/1,800.00						1							
	Movilidad 1		S/100.00	S/100.00													
	Movilidad 2		S/35.00	S/35.00						1							
	NO REQUIERE GASTO		S/0.00	S/0.00													
Desarrollar reuniones de trabajo para determinar los servicios y las características para la implementación del sistema integral de atención ciudadana.	Servicio para la mejora de aplicativo SIAC		S/8,000.00	S/8,000.00												1	
Poner a disposición de la ciudadanía información que sirva como material de consulta y/u orientación a sus demandas virtuales.	Servicio para la mejora del formulario de contacto		S/8,000.00	S/8,000.00												1	



ACCIÓN	ACTIVIDAD	ITEM / REQUERIMIENTO	C.U	C.TOTAL	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	
Desarrollar actividades dirigidas a personas con discapacidad	Traducir videos informativos en lenguaje de señas	Servicio de interprete de lenguaje de señas peruana (LSP) para la atención a la ciudadanía a nivel nacional	S/127.00	S/381.00										3			
	Realizar la interpretación simultánea, de forma física o virtual, de las consultas formuladas por las personas con discapacidad auditiva y la información brindada por el Servicio de Atención a la Ciudadanía.	Servicio de interprete de lenguaje de señas peruana (LSP) para la atención a la ciudadanía a nivel nacional	S/100.00	S/300.00											1	1	1
Desarrollar charlas informativas dirigidas a personas con discapacidad auditiva en lenguaje de señas.	Gestionar la realización de materiales informativos al sistema de lenguaje Braille.	Servicio de interprete de lenguaje de señas peruana (LSP) para la atención a la ciudadanía a nivel nacional	S/470.00	S/1,880.00										2		2	
		Servicio de impresión de materiales	S/2,658.00	S/2,658.00													1
Desarrollar acciones dirigidas al fortalecimiento de las ODES	Realizar simulaciones de llamadas para medir el tiempo de respuesta de las Oficinas Desconcentradas y de Enlace.	NO REQUIERE GASTO	S/0.00	S/0.00													
	Elaborar un informe situacional de la cantidad de atenciones y Encuestas de Satisfacción realizadas a la ciudadanía.	NO REQUIERE GASTO	S/0.00	S/0.00													
Aplicación de acciones de mejora para estandarizar la calidad de atención a la ciudadanía	Elaborar un lineamiento de aplicación de las encuestas de Satisfacción y registro de atenciones en el aplicativo SIAC, según las casuísticas de las ODES y OES.	NO REQUIERE GASTO	S/0.00	S/0.00													
		Realizar capacitaciones presenciales a los funcionarios de las Oficinas Desconcentradas y las Oficinas de Enlace que cumplen servicios directos de atención ciudadana.	Capacitación Pasajes OD San Martín	S/741.34	S/741.34			1									
		Capacitación viáticos OD San Martín	S/715.90	S/715.90				1									
		Capacitación pasajes ODTUMBES	S/697.94	S/697.94				1									
		Capacitación viáticos ODTUMBES	S/944.00	S/944.00					1								
		Capacitación pasajes y viáticos OD TACNA	S/0.00	S/0.00													
		Capacitación pasajes OD PIURA	S/685.57	S/685.57						1							
		Capacitación viáticos OD PIURA	S/452.00	S/452.00													
		Capacitación pasajes y viáticos OD CHIMBOTE	S/0.00	S/0.00													
		Capacitación pasajes OD LA LIBERTAD	S/1,419.57	S/1,419.57								1					
		Capacitación viáticos OD LA LIBERTAD	S/840.16	S/840.16								1					
		Capacitación pasajes OD ICA	S/147.00	S/147.00													
		Capacitación viáticos OD ICA	S/987.00	S/987.00													
		Capacitación pasajes OD UCAYALI	S/741.34	S/741.34													
		Capacitación viáticos OD UCAYALI	S/839.40	S/839.40													
		Capacitación pasajes OD ANCASH	S/800.00	S/800.00												1	
		Capacitación viáticos OD ANCASH	S/320.00	S/960.00												3	
		Capacitación pasajes OD MOQUEGUA	S/800.00	S/800.00													1
		Capacitación viáticos OD MOQUEGUA	S/320.00	S/960.00													3
		Capacitación pasajes OD PASCO	S/800.00	S/800.00													1
		Capacitación viáticos OD PASCO	S/320.00	S/960.00													3
		Capacitación pasajes OD COTABAMBAS	S/800.00	S/800.00													1
Capacitación viáticos OD COTABAMBAS	S/320.00	S/960.00													3		



ACCIÓN	ACTIVIDAD	ITEM / REQUERIMIENTO	C.TOTAL	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	
SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA																
S/70,241.00																
Atender las solicitudes de acceso a la información pública	Atender las solicitudes de acceso a la información pública	NO REQUIERE GASTO	S/0.00													
	Gestionar la realización de capacitaciones con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a los colaboradores designados por los órganos competentes vinculado para la atención de la SAIP, en la Sede Central.	NO REQUIERE GASTO	S/0.00													
	Gestionar la realización de capacitaciones con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a los colaboradores designados por los órganos competentes vinculado para la atención de la SAIP, en la Sede Central.	NO REQUIERE GASTO	S/0.00													
	Consolidar información estratégica para brindar atención a las solicitudes de acceso a la información pública (Gastos transversales)	Servicio para el apoyo en la atención en la atención de solicitudes de acceso a la información pública presentadas ante el OEFA y gestión de la información ara la CSAC	S/31,500.00	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1428	0.1428	0.1428				
		Servicio para el apoyo en la atención en la atención de solicitudes de acceso a la información pública presentadas ante el OEFA y gestión de la información ara la CSAC	S/18,000.00										0.245	0.245	0.245	0.265
		Servicio de apoyo para la elaboración de proyectos de respuesta mediante cartas y correos electrónicos de requerimientos de información y elaboración de una matriz enmarcadas en las atenciones de las SAIP	S/3,750.00							0.33	0.33	0.34				
		Servicio de apoyo para la elaboración de proyectos de respuesta mediante cartas y correos electrónicos de requerimientos de información y elaboración de una matriz enmarcadas en las atenciones de las SAIP	S/4,500.00										0.33	0.33	0.34	
		Servicio de impresión de cubiertas y contracubiertas para los expedientes de solicitudes de acceso a la información pública	S/4,071.00						1							
		Adquisición de pasajes para la capacitación OD Arequipa	S/3,000.00										1			
		Viáticos para la capacitación OD Arequipa	S/1,920.00										1			
	Realizar capacitaciones virtuales	S/0.00														
	Renovar el Servicio de Almacenamiento en la nube de Google drive.	Servicio para la suscripción del servicio de almacenamiento en la nube Google drive	S/3,500.00											1		
S/267,138.72																



8.2. PROGRAMACIÓN FÍSICA

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATECIÓN A LA CIUDADANÍA

ACCIÓN	ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	
Organizar y/o participar en eventos de información dirigidos a la ciudadanía	Organizar y/o participar en ferias, charlas y/o eventos dirigidos a la ciudadanía	EVENTOS			1	1	1	2	1	1		2	1	1	
	Organizar y/o participar en eventos dirigidos a la escolares o público infantil	PRODUCTOS					4							1	
	Adquirir materiales lúdicos	PRODUCTOS												7	
	Adquirir materiales promocionales	PRODUCTOS				1							1	1	
Implementar herramientas tecnológicas para la plataforma de atención	Traducir materiales informativos en idioma español actualizados	PRODUCTOS												1	
	Imprimir materiales informativos en idioma quechua y aimara	PRODUCTOS												1	
	Rotular el ítem informativo, el sistema de gestión de colas y el dispensador de agua	ACCION						1							
	Rotular los pasos para el registro en el sistema de gestión de colas	ACCION						1							
Desarrollar actividades dirigidas a personas con discapacidad	Brandear el ítem informativo	ACCION						1							
	Adquirir un dispensador de vasos	PRODUCTOS					1								
	Adquirir vasos ecológicos	PRODUCTOS					1								
	Incluir la lectura del DNI en el sistema administrador de colas.	ACCION					1								
	Incluir la atención preferencial en el sistema administrador de colas.	ACCION					1								
	Adquirir una licencia de un software para calificadoros de atención presencial	PRODUCTOS					1								
	Gestionar la implementación de micrófonos y auricular inalámbricos para el Servicio de Atención a la Ciudadanía y Servicio de Recepción.	PRODUCTOS						1							
	Gestionar la implementación de un Servicio de canal de encuestas de satisfacción telefónica.	PRODUCTOS							1						
	Adquirir y mantener las herramientas que coadyuvan al relacionamiento óptimo con la ciudadanía	PRODUCTOS			1										
	Desarrollar reuniones de trabajo para determinar los servicios y las características para la implementación del sistema integral de atención ciudadana.	REUNIONES												1	1
	Poner a disposición de la ciudadanía información que sirva como material de consulta y/u orientación a sus demandas virtuales.	ACCION												1	1
	Vincular la información dispuesta en el formulario de contacto "Realiza tu consulta" con el Aplicativo SIAC.	ACCION												1	1
Desarrollar acciones dirigidas al fortalecimiento de las ODES	Traducir videos informativos en lenguaje de señas	ACCION										3			
	Realizar la interpretación simultánea, de forma física o virtual, de las consultas formuladas por las personas con discapacidad auditiva y la información brindada por el Servicio de Atención a la Ciudadanía.	ACCION										1	1	1	
	Desarrollar charlas informativas dirigidas a personas con discapacidad auditiva en lenguaje de señas.	ACCION			1				1			1		1	
	Gestionar la realización de materiales informativos al sistema de lenguaje Braille.	PRODUCTOS												1	
Desarrollar acciones dirigidas al fortalecimiento de las ODES	Realizar simulaciones de llamadas para medir el tiempo de respuesta de las Oficinas Desconcentradas y de Enlace.	REPORTE												1	
	Elaborar un informe situacional de la cantidad de atenciones y encuestas de satisfacción realizadas a la ciudadanía.	INFORME												1	
	Aplicación de acciones de mejora para estandarizar la calidad de atención a la ciudadanía	REPORTE												1	
	Elaborar un lineamiento de aplicación de las encuestas de satisfacción y registro de atenciones en el Aplicativo SIAC, según las casuísticas de las ODES y OES.	REPORTE												1	
Desarrollar acciones dirigidas al fortalecimiento de las ODES	Realizar capacitaciones presenciales a los funcionarios de las Oficinas Desconcentradas y las Oficinas de Enlace que cumplen servicios directos de atención ciudadana.	ACCION			2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	



SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Atender las solicitudes de acceso a la información pública	Atender las solicitudes de acceso a la información pública	PORCENTAJE	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	Gestionar la realización de capacitaciones con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a los colaboradores designados por los órganos competentes vinculado para la atención de la SAIP en la Sede Central.	ACCIÓN													1				
	Gestionar la realización de capacitaciones virtuales y presenciales a los colaboradores designados por los órganos competentes vinculado para la atención de la SAIP, de las ODES y OES.	ACCIÓN					2												
	Renovar el Servicio de Almacenamiento en la nube de Google drive.	PRODUCTOS																	



ANEXO 1
Números de atención ciudadana a nivel nacional

	Oficinas desconcentradas o de enlace	Número de atención
1	Arequipa	054-422077
2	Ica	056-404966
3	Lambayeque	074 221803
4	Pasco	063- 422941
5	San Martín	042-521196
6	Ucayali	061-579161
7	Amazonas	982983074
8	Ayacucho	066-315519
9	Junín	064-265020
10	Loreto	065-233925
11	Tacna	052-422611
12	Áncash	043-423406
13	Cajamarca	076-363489
14	Huancavelica	067-453749
15	La Libertad	044-203434
16	Madre de Dios	082-571458
17	Piura	073-334825
18	Tumbes	072-521769
19	Apurímac	083-502902
20	Cusco	084-241946
21	Huánuco	062-513176
22	Moquegua	053-507582
23	Puno	051-353985
24	Vraem	942653855
25	Chimbote	043-320821
26	Espinar	084-788349
27	Pichanaqui	064-402902
28	Cotabambas	942659549
29	La Convención	084-241946

