

DECRETO DE ALCALDÍA N° 024-2011-MDJM

Jesús María, 13 de diciembre del 2011

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARIA;

VISTO; el Informe N° 265-2011-MDJM/SG de fecha 13 de diciembre del 2011 conteniendo el proyecto de Directiva de de Indicadores de Satisfacción Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Jesús María, remitido por la Secretaría General; y,

CONSIDERANDO:

Que, la competitividad no es un concepto reservado únicamente a las empresas del sector privado, pues las condiciones actuales también han llevado a las organizaciones del sector público a buscar mayores niveles de eficiencia en su gestión, teniendo como objetivo fundamental la satisfacción de los administrados.;

Que, los ciudadanos cada vez son más exigentes con los servicios que reciben, y las organizaciones gubernamentales han tenido que adaptarse rápidamente para desarrollar una gestión orientada hacia el ciudadano y se han visto en la necesidad de lograr un mayor conocimiento del vecino: actitudes, opiniones, expectativas, hábitos, percepciones y grado de satisfacción con la prestación de los servicios públicos;

Que, resulta necesario evaluar su desempeño y a realizar una toma de decisiones y priorización de recursos más acertada, lo cual se verá reflejado en la mejora de la prestación de servicios que presta la corporación edil;

ESTANDO A LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS POR EL ARTÍCULO 42 Y EL NUMERAL 6 DEL ARTÍCULO 20 DE LA LEY N° 27972 ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES;

SE DECRETA:

Artículo Primero.- APRUÉBASE la *Directiva de Indicadores de Satisfacción Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Jesús María*, que consta de diez (10) artículos y cinco (05) Disposiciones Complementarias, Finales y Derogatorias; que en Anexo adjunto forma parte integrante del presente Decreto.

Artículo Segundo.- PUBLÍCASE el presente Decreto en el diario oficial El Peruano e íntegramente la Directiva referida en el Artículo Primero en el Portal institucional de la corporación edil: www.munijesusmaria.gob.pe

Artículo Tercero.- ENCÁRGASE a la Gerencia Municipal, y a todas las unidades orgánicas de la Municipalidad de Jesús María el cumplimiento del presente Decreto.

Artículo Cuarto.- El presente Decreto entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

"DIRECTIVA DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA"

Capítulo I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo Primero.- OBJETO

- 1.1. Evaluar el nivel de satisfacción ciudadana con la atención que brindan las unidades orgánicas de la MDJM.
- 1.2. Averiguar los criterios que determinan el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto del servicio que reciben de la MDJM.

Artículo Segundo.- ALCANCE

Las disposiciones de la presente directiva son de observancia y aplicación obligatoria para los empleados y contratados de la MDJM, y facultativo para los ciudadanos que acuden y/o requieren de algún servicio de la Entidad.

Artículo Tercero.- ABREVIATURAS

Para efectos de la presente directiva, se entenderá por:

- **MDJM:** Municipalidad Distrital de Jesús María.
- **GAC:** Gestor de Atención al Ciudadano.

Capítulo II TECNICAS E INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Artículo Cuarto.- DE LAS TÉCNICAS

Para alcanzar los objetivos planteados, básicamente, se utilizarán dos (2) técnicas:

- 4.1 **Intercepción (aleatoria) en los locales de la MDJM.**
El **GAC** seleccionará el local de la MDJM, básicamente, bajo los criterios de: número de ciudadanos atendidos, servicios que brindan, número de unidades orgánicas que atienden.
En la puerta de salida y/o entrada efectuará una selección sistemática del ciudadano a ser encuestado, a quien se le aplicará un **Cuestionario de Satisfacción**.
- 4.2. **Observación en los locales de la MDJM**
El **GAC** efectuará la observación y registro de las incidencias que perciba en los locales de la MDJM, para lo cual aplicará una **Ficha de Observación**.

Artículo Quinto.- DE LOS INSTRUMENTOS

- 5.1. **Cuestionario de Satisfacción**
Es la opinión que tiene el ciudadano, sobre la satisfacción o insatisfacción, deriva directamente de la calidad del servicio, de sus características o de la información que se le proporciona.

- 5.1.1 Se implementará en forma física y virtual.
- 5.1.2 Su elaboración y aprobación será de responsabilidad de la Gestor de Atención Al Ciudadano, en coordinación con Secretaría General.
- 5.1.3 Necesariamente abarcará algún tema referido a los indicadores del Índice de Satisfacción referidos en el artículo 6 de la presente Directiva; así como algunas preguntas referidas al perfil del usuario.

5.2. Ficha de Observación

Instrumento de recolección de datos, en el que la persona del GAC o quien haga sus veces registra las incidencias ocurridas en los locales de la MDJM referidas a la calidad del servicio brindado a los ciudadanos, y aquellas que puedan incidir en su percepción de satisfacción.

De involucrar a una o más unidades orgánicas, las mismas deberán ser visadas por el funcionario responsable; en caso de no encontrarse o negarse, se dejará la constancia respectiva.

Capítulo III INDICES DE SATISFACCIÓN

Artículo Sexto.- DE LOS INDICADORES

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

- Imagen General.
- Evaluación de la Gestión.
- Transparencia y Corrupción.
- Infraestructura e Instalaciones.
- Atención del Personal.
- Proceso para la realización de trámites.
- Quejas y Reclamos.

Artículo Séptimo.- DE LA ESCALA DE EVALUACION

- 7.1. La escala de evaluación a utilizarse es de 1 a 7, en donde “7” representa la calificación máxima y por ende alta satisfacción por el servicio, y “1” la mínima calificación que representa nula satisfacción.
- 7.2. De tratarse de preguntas de respuestas múltiples, de manera que dependiendo de la respuesta se le asigna una calificación de 1 a 7 de acuerdo a la Tabla de Asignación de Puntaje que para tal efecto elaborará la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional, de manera que las respuestas asociadas a “mayor calidad o satisfacción” debe corresponder el valor “7”.

Artículo Octavo.- CÁLCULO DEL INDICE DE SATISFACCIÓN

Para cada ciudadano se calcula el promedio general, dando igual ponderación a cada uno de los indicadores. La nota promediada que se obtenga corresponde al índice de satisfacción de cada persona encuestada, con los que a su vez se podrá obtener una calificación global.

Artículo Noveno.- DEL REPORTE A REMITIRSE.-

El **GAC** informará su evaluación a Secretaria General bimestralmente en lo referido a:

- I. El número de Cuestionarios de Satisfacción presentados vía web y los aplicados por intercepción en los locales municipales.
- II. El Índice de Satisfacción obtenido de acuerdo a la Tabla de Asignación de Puntaje.
- III. Las Fichas de Observación generadas en el mes, clasificándolas -de ser posible- por materia.

De considerarlo, Secretaria General emitirá los formatos, y en su caso, los lineamientos a que se sujetará la elaboración y entrega del Informe.

**Capítulo IV
RESPONSABILIDAD**

Artículo Décimo.- GENERALIDADES

- 10.1 El **GAC** y los responsables de las unidades orgánicas, son responsables del cumplimiento de las obligaciones y disposiciones establecidas en la presente Directiva.
- 10.2 El incumplimiento de la presente Directiva dará lugar a las correspondientes sanciones administrativas, independientemente de las acciones civiles y/o penales que se pudiesen generar.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS, FINALES Y DEROGATORIAS

PRIMERA.- La presente Directiva entrará en vigencia al día siguiente de su aprobación.

SEGUNDA.- Forman parte integrante de esta Directiva el Anexo 1: Formato de Ficha de Observación.

TERCERA.- El Gestor de Atención Ciudadano será designado mediante Resolución por la Gerencia Municipal.

CUARTA.- Quedan derogadas todas las disposiciones que se opongan a la presente Directiva.

QUINTA.- Déjense sin efecto las disposiciones administrativas incompatibles con la presente Directiva.