REPÚBLICA DEL PERÚ

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL
Nº 12 -2016-SUTRAN/01.3

Lima, 09 DIC. 2016

VISTOS: El Memorando Nº 0365-2016-SUTRAN/01.3-AIC del 2 de diciembre de 2016 de la Plataforma de Atención Integral al Ciudadano suscrita por la responsable en la mejora para atención ciudadana, el Memorando Nº 1639-2016-SUTRAN/04.2 del 7 de diciembre de 2016 de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 29380, se crea la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - SUTRAN, adscrita al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, encargada de normar, supervisar, fiscalizar y sancionar las actividades del transporte de personas, carga y mercancías en los ámbitos nacional e internacional y las actividades vinculadas con el transporte de mercancía en el ámbito nacional;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, publicada el 12 de agosto de 2015, la Presidencia del Consejo de Ministros aprobó el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía", disponiendo que el mismo es de alcance nacional y obligatorio cumplimiento por todas las entidades de la Administración Pública y de aplicación en forma progresiva;

Que, en consideración a la Política General de Gobierno 2016-2021, que prioriza entre sus cuatro (4) ejes de intervención la política de *"acercar el Estado al Ciudadano"*, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejos de Ministros ha seleccionado cien (100) entidades para que prioricen e implementen mejoras en corto, mediano y largo plazo, entre las cuales se encuentra la SUTRAN, y a fin de coadyuvar a su cumplimiento ha alcanzado a las entidades seleccionadas las "Pautas Metodológicas para Elaboración del Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía";

Que, conforme el Anexo 01: Actividades a realizar por el equipo de trabajo para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía de las Pautas Metodológicas mencionadas en el párrafo precedente, la aprobación del Plan debe ser efectuada por la Alta Dirección;

Que, mediante Oficio Múltiple Nº 00060-2016-PCM/SGP del 2 de noviembre de 2016 la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros comunica a la SUTRAN los plazos para la presentación, validación por la referida entidad y aprobación del Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía y precisa que el nivel de aprobación del mismo es mediante *"norma emitida por la máxima autoridad administrativa"* de la entidad;

Que, mediante el Memorando Nº 0365-2016-SUTRAN/01.3-AIC la Sra. Fidia Patricia Cerro Ruiz como designada responsable en la mejora para atención ciudadana de la Plataforma de Atención Integral al Ciudadano remite a esta Gerencia el proyecto del Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía, elaborado por el Equipo de Trabajo conformado mediante Resolución de Gerencia General Nº 11-2016-SUTRAN/01.3 del 15 de noviembre de 2016 y validado por la Secretaría de Gestión Pública del Consejo de Ministros, para su correspondiente aprobación;

Que, mediante Memorando Nº 1639-2016-SUTRAN/04.2 la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, en su calidad de órgano encargado de asesorar, formular y evaluar las acciones de modernización de la gestión pública de la entidad, luego de la revisión y verificación respectiva, da su conformidad al proyecto remitido indicando que este ha sido elaborado en el marco de la normativa anteriormente señalada;

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 10 del Reglamento de Organización y Funciones de la SUTRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2015-MTC, la Gerencia General es el órgano de Alta Dirección que constituye la máxima autoridad administrativa de la entidad y es competente para *"(...) articular las políticas y actividades orientadas a la adecuada atención de los administrados"*;

Que, de conforme a lo dispuesto en el literal q) del Artículo 11, del Reglamento de Organización y Funciones de la SUTRAN, el Gerente General se encuentra facultado para "*expedir resoluciones gerenciales en materia de su competencia (...)*";

De conformidad con la Ley N° 29380, Ley de creación de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías y su Reglamento de Organización y Funciones aprobado por Decreto Supremo N° 006-2015-MTC;

OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA V°B° CTP SUTRAN

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Aprobar el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía de la SUTRAN y sus Anexos Nº 1 y 2, que forman parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°.- Publicar la presente Resolución en el Portal Institucional de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (www.sutran.gob.pe).

ARTÍCULO 3°.- Poner en conocimiento de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejos de Ministros la presente resolución para los fines correspondientes.

Regístrese y comuníquese.

RAÚL REGALADO TAMAYO
Gerente General (e)
Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías

PERÚ | Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías

SUTRAN
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PERSONAS, CARGA Y MERCANCÍAS

PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Fidia Patricia Cerro Ruiz	Responsable en la Mejora para la Atención Ciudadana		02 DIC. 2016
Revisado por:	Giovanna Honores Guzmán	Asesora de Gerencia General		02 DIC. 2016
Aprobado por:	Raúl Regalado Tamayo	Gerente General		09 DIC. 2016

SUTRAN RRT Gerencia General

OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO V°B° SUTRAN

INDICE

I. Identificación del problema 3

II. Situación Actual 3

III. Objetivo 9

IV. Alcance 9

V. Actividades a desarrollar 10

VI. Recursos 13

VII. Indicadores 16

VIII. Anexos 17

I. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El Grupo de Trabajo conformado por la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía, ha identificado los problemas que afectan a los administrados en las sedes de atención de la Entidad.

La identificación de los problemas responde al análisis realizado por cada miembro del grupo de trabajo en el marco de sus funciones como áreas usuarias vinculadas directamente con la atención u orientación ciudadana, el mismo que coincide con el reiterativo malestar de los administrados que acuden a las sedes de la Entidad para realizar sus trámites respecto de los servicios que la SUTRAN supervisa y fiscaliza, habiéndose identificado los siguientes:

1. Excesivo tiempo de espera en la Plataforma de Atención Integral al Ciudadano.
2. Dificultad de atender la consulta del administrado, ante el estado de su expediente.
3. Inexistencia de mecanismos de orientación ciudadana en el Portal Web.
4. Inexistencia de un trato estándar de atención, que se aplique en el canal presencial, telefónico y virtual.

II. SITUACIÓN ACTUAL

Una vez identificados los problemas, se procede a realizar la descripción de cada uno de ellos respondiendo a la realidad de la entidad y a la situación que actualmente se presenta día a día.

2.1 Excesivo tiempo de espera en la Plataforma de Atención Integral al Ciudadano

Los administrados que acuden a la Plataforma de Atención Integral al Ciudadano (Sede Central) manifiestan su malestar por el prologando tiempo de espera para ser atendido por uno de los Gestores asignados en las Ventanillas de Atención, ya sea para recibir orientación o ingresar documentos.

En la actualidad, la Plataforma de Atención al Ciudadano cuenta con 9 ventanillas habilitadas sin embargo solo se encuentran cubiertas por 7 colaboradores (6 de ellos contratados por el régimen CAS y un practicante pre profesional). Los tiempos de espera se prolongan en virtud a la gran cantidad de administrados que acuden a nuestra sede, especialmente a partir de las 11:00 am hasta las 4:00 pm, cuyo horario más crítico se da en el horario de 1:00 pm a 3:00 pm, cuando los gestores de atención se encuentran dentro de su horario de refrigerio, por lo que la capacidad operativa de las ventanillas se reducen en un 50%.

De manera excepcional en caso existan demasiados administrados -superior a 40 personas- con promedios de espera que superan 40 minutos[1], personal del ambiente de Trámite Documentario apoya temporalmente y de manera rotativa al personal de ventanilla; sin embargo dicho apoyo compromete con la derivación en el día de la documentación ingresada por Trámite Documentario o aquella documentación ingresada por las 16 Unidades Desconcentradas.

Para entender la operación de la Plataforma de Atención Integral al Ciudadano, se ha configurado el Gestor de Cola para distribuir el tipo de atención de acuerdo al siguiente detalle:

CÓDIGO TICKET	ASIGNACIÓN	OBSERVACIONES
M	Mesa de Partes	6 trámites a más por titular o representante
R	Mesa Rápida	Hasta 5 trámites por titular o representante
O	Orientación	Consultas
P	Preferencial	Personas dentro de los alcances de la Ley N° 28683

Hay que tener en cuenta que los administrados que acuden a nuestra sede institucional se diferencian en 2 tipos: (i) Aquellos que vienen a recibir orientación para realizar sus trámites, ya sea algunos de manera presencial u orientación para realizarlo de manera virtual. (ii) Administrados que vienen a presentar sus solicitudes respecto de los servicios que supervisa la entidad, advirtiéndose que hay administrados que presentan 1 documento como otros que representan a empresas de transporte cuyos trámites superan en algunos casos las 250 solicitudes por persona para su registro uno a uno a través del sistema de trámite documentario.

Estas solicitudes se traducen en procedimientos administrativos, que responden a la demanda del ciudadano respecto a los servicios que presta la entidad (entiéndase netamente en la recepción documentaria). Los tipos de documentos que ingresan a través del Sistema de Tramite Documentario (STD) suman alrededor de 32 aproximadamente.

PERIODO[2] MES DE OCTUBRE (01 AL 31)	
TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD
Allanamiento	2
Ampliación de Descargo/Recurso	10
Carta	483
Cédula de Notificación	22
Comunicación de Pago	1802
Comunicado de Viaje	2
Conocimiento	163

[1] Información obtenida dentro del periodo 01 de octubre al 31 de octubre del 2016 a través del Sistema Bmatic4 (gestor de Cola) de la entidad.

[2] Información obtenida dentro del periodo 01 de octubre al 31 de octubre del 2016 a través del Sistema de Tramite Documentario de la entidad.

Copia de Acta	4
Descargo	7558
Descargo Resolución	1666
Devolución de Licencia	270
Devolución de Pago	25
Devolución Notificación	74
Factura	23
Informe	81
Levantamiento Internamiento Vehicular	8
Levantamiento Suspensión Precautoria	31
Memorando	7
Notificación	87
Oficio	592
Otros	796
Pago Cuenta Corriente	54
Prescripción	2138
Quejas	7
Record de Faltas	85
Recurso Apelación	441
Recurso de Reconsideración	817
Revisión y/o Lectura de Expediente	1
Silencio Administrativo	332
Sobres Cerrados	8
Solicitud de Acceso a la Información Pública	63
Solicitudes	853
Subsanación	427
Total	18932

Aunado a lo anterior, es importante resaltar que el promedio de administrados que la Plataforma de Atención atiende diariamente es de 300 a 400 aproximadamente.

PERIODO[3] (DEL 24/10 AL 31/10)	
Ingresos total	1777
Ingreso diario	355

Finalmente, el contexto expuesto repercute en efecto en los tiempos que un administrado debe esperar para ser atendido

2.2 Dificultad de atender la consulta del administrado, ante el estado de su expediente.

Los administrados acuden a la Entidad de manera reiterativa para recabar información sobre el estado situacional de sus expedientes (entendidos como trámites administrativos), información que también es requerida a

[3] Información obtenida dentro del periodo 24 de octubre al 31 de octubre del 2016 a través del Sistema Bmatic4 (gestor de Cola) de la entidad.

través de los canales de atención que la Entidad ha habilitado, tales como la atención presencial en sus distintas sedes a nivel nacional, el correo institucional y la Central Telefónica.

Las consultas sobre el estado de sus trámites se concentran principalmente por el canal presencial y la central telefónica; dichas consultas repercuten en la carga de atención de ambos canales siendo el más perjudicado el canal telefónico por contar solo con dos (02) personas dedicadas para dicho servicio superando su capacidad de atención, toda vez que la información solicitada se encuentra registrada parcialmente en el Sistema de Trámite Documentario o el Sistema Integral de Supervisión y Control de Transporte Terrestre – SISCOTT.

CENTRAL TELEFÓNICA MES DE OCTUBRE (01 AL 31)[4]	
Recibidos	19752
Atendidos	1481
No Atendidos	17027
Abandonados	2243
Total de Atendidos	1481

En atención a ello, cuando un administrado realiza una consulta sobre un trámite administrativo, ya sea el personal de ventanilla o de la atención telefónica recaban información en primer lugar desde los sistemas habilitados, de no existir mayor información se procede a recabar información de manera manual de las áreas usuarias quienes paralelamente aunado a los sistemas y/o aplicativos habilitados por la entidad, cargan y gestionan la información a través de hojas de cálculo, información que sería el último movimiento de los expedientes consultados y que finalmente es replicado al administrado en el tiempo que tome recabar.

Cabe indicar que dicha información solo es custodiada por el área usuaria y que solo se accede a esta previa autorización de los jefes inmediatos para ser replicado a los usuarios que así lo solicitan. El administrado no cuenta con ningún mecanismo virtual que le permita acceder a información relacionada a sus trámites sin la necesidad de desplazarse a una sede o requerirla a través del canal telefónico.

2.3 Inexistencia de mecanismos de orientación ciudadana en el Portal Web.

Los administrados acuden de manera masiva a la sede principal de la Entidad y a las Unidades Desconcentras a fin de obtener una orientación adecuada que absuelva aquellas dudas relacionadas a la tramitación de los procedimientos que llevan ante la institución.

La ausencia de un Texto Único de Procedimiento Administrativo (TUPA) como instrumento que permita unificar, reducir y simplificar todos los procedimientos, constituye una debilidad que como entidad joven tratamos

[4] Información obtenida dentro del periodo 01 de octubre al 31 de octubre del 2016 a través del Sistema Astenic Call Center Stast 2 de la entidad.

de superar; sin embargo, en muchos casos rebasa nuestras posibilidades, evidenciándose esa ausencia en las continuas visitas que realizan los administrados a la institución en razón al desconocimiento de los pasos a seguir por cada procedimiento administrativo.

En la actualidad existen tres (03) procedimientos que son demandados con mayor frecuencia por los administrados, entre estos tenemos a los descargos de infracciones impuestas (entiéndase como un cuestionamiento a las Actas de Control, Papeletas de Infracción y/o Formularios de Infracción de Pesos y Medidas) las solicitudes de Levantamiento de Medida Preventiva de Suspensión Precautoria y las solicitudes de devolución de licencias retenidas.

En ese contexto, a fin de darle trámite a dichos procedimientos, los administrados tienen la potestad de poder presentar de manera escrita su solicitud y/o requerimiento o llenar un formato preestablecido por la entidad.

A la fecha solo se cuenta con 10 formatos colgados en el Portal Web, de los 18 formatos aprobados por las áreas correspondientes; los cuales el administrado muchas veces no tienen idea de cómo presentarlo, que adjuntar a los mismos, información que debería ser de fácil alcance a los administrados, de igual manera, no se evidencian modelos de formatos completos en la página web que sirvan de patrón o ejemplo a los administrados y faciliten el correcto llenado de los mismos.

Cabe mencionar, que la información de todos los procedimientos, requisitos, instancias, plazos, formatos, entre otros a la fecha solo puede ser recabada de manera presencial dentro de los horarios de atención, por lo que la orientación ciudadana se encuentra limitada a dicho contexto, no pudiendo apreciarse un mecanismo virtual a través del portal web en el que se pueda recabar la precitada información.

2.4 Inexistencia de un trato estándar de atención, que se aplique en el canal presencial, telefónico y virtual.

Los administrados manifiestan que el personal que se encuentra en la Plataforma de Atención Integral al Ciudadano no cuenta con el perfil idóneo para brindar información o atender al público en general, manifestando que dicho personal carece de formación académica, experiencia laboral, aptitudes y conocimientos propios de un personal de atención ciudadana.

En efecto, no contar con un servidor y/o gestor de plataforma con un perfil de atención ciudadana repercute en la labor de atención y/u orientación a los administrados; aunado a la imposibilidad de manejar situaciones de conflicto, al no tener conocimiento y experiencia en el adecuado manejo de técnicas de atención y comunicación.

Asimismo, no contamos con procesos de inducción y capacitación (internas – entiéndase capacitaciones organizadas dentro de la misma entidad por personal de las áreas usuarias y/u órganos de línea – ni externas – entiéndase por la suscripción de convenios con instituciones públicas o

privadas que tenga relación con el rubro que la institución maneja); que permitan al personal que atiende a la ciudadanía, tener dominio de las diversas técnicas existentes para brinda una atención óptima así como el conocimiento plenos de los diversos procesos y procedimientos a cargo de las áreas usuarias.

Aunado a lo anterior, no contamos con un perfil de puesto (de acuerdo al Manual de Perfiles de Puestos de SERVIR) para el personal que atiende a la ciudadanía, la misma que se traduce en los tres (03) canales de atención con los que cuenta la entidad. Los procesos de selección de personal se limitan a la evaluación curricular y a la entrevista personal del postulante, evidenciándose la ausencia de una evaluación psicológica que permita identificar aquellos perfiles idóneos que respondan a la naturaleza de la función propiamente del servidor de atención al ciudadano.

Por otro lado, cabe mencionar, que la entidad cuenta con la Directiva N° 001-2010-SUTRAN, que establece los lineamientos para la correcta atención de las consultas y orientación al ciudadano.

Este documento normativo, cuya elaboración data del año 2010, se encuentra desfasado y constituye el único instrumento con el que cuenta la entidad que regula los criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio para todo servidor público, a fin de brindar una atención de calidad al administrado.

Durante los años posteriores a la aprobación de la Directiva, se han suscitado cambios en la conformación y distribución del personal que conforma la Plataforma de Atención Integral al Ciudadano (PAIC) así como en el horario de atención, procedimiento de atención y las obligaciones a las que se encuentra sujeta el propio personal de la PAIC.

Si bien es cierto, un documento normativo interno es de obligatorio cumplimiento para todo el personal de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías; se debe prestar mayor énfasis en el personal que tiene contacto directo con el administrado y constituye el primer acercamiento que tiene el ciudadano con la entidad.

En la actualidad, no se cuenta con un Protocolo de Atención que establezca los lineamientos y orientaciones conductuales que se deben tener en cuenta al momento de interactuar con los administrados, de tal manera que les permita ser escuchados y orientados cubriendo así sus expectativas, garantizando de esta manera una atención óptima en los distintos canales con los que cuenta la entidad.

III. OBJETIVO

En función a los cuatro problemas identificados, se establecen los objetivos planteados por el equipo de la Superintendencia de Transporte Terrestre de

Personas, Carga y Mercancías para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía, a fin de ser aplicados en un corto plazo.

1. **Excesivo tiempo de espera en Plataforma de Atención Integral al Ciudadano**

   Reducir el tiempo de espera del administrado a 20 minutos (promedio) en hora punta siendo en la actualidad la espera 40 minutos (promedio).

2. **Dificultad de atender la consulta del administrado, ante el estado de su expediente.**

   Brindar facilidades en la atención de trámites de expedientes en el canal virtual.

3. **Inexistencia de mecanismos de orientación ciudadana en el Portal Web.**

   Incorporar un mecanismo de orientación en el canal virtual.

4. **Inexistencia de un trato estándar de atención, que se aplique en el canal presencial, telefónico y virtual.**

   Brindar una atención de calidad al administrado.

IV. ALCANCE

El presente Plan de Implementación se ejecutará en la sede principal de SUTRAN, ubicada en la Avenida Arequipa N° 1593 – Distrito de Lince, en donde se encuentra físicamente la Plataforma de Atención Integral al Ciudadano; así como replicar progresivamente en las 17 Unidades Desconcentradas al interior del país, ubicadas en las siguientes regiones:

N°	REGIÓN	DIRECCIÓN DE UNIDADES DESCONCENTRADA (UD)
1	Ancash	Av. Agustín Gamarra N° 201, Urb. Cono Aluvionico, Distrito y Provincia de Huaraz
2	Arequipa	MZ. B Lote 1 Sección 2, Urbanización Magisterial II, Distrito de Yanahuara, Provincia y Región de Arequipa
3	Ayacucho	Jr. Garcilaso de la Vega N° 743 Cercado, Distrito de Ayacucho, Provincia de Huamanga
4	Cajamarca	Jr. Progreso N° 239 – Urb. Cajamarca – Distrito de Cajamarca.
5	Cusco	Pasaje Los Gladiolos Mz. J Lt. 8, Urb. La Florida, Distrito de Wanchaq.
6	Huánuco	Jr. 28 de Julio N° 1422, Distrito y Provincia de Huánuco
7	Ica	Av. Sérvulo Gutierrez N° 137, Urb. San Miguel, Distrito y Provincia de Ica

8	Junín	Jr. Calmell del solar N° 1055, Urb. San Antonio - Huancayo Cercado
9	La Libertad	Calle Jorge Bizet 336 – Urb. Primavera- Trujillo
10	Lambayeque	Conjunto Habitacional Hans Brunning - Calle Enrique Vaca Matos MZ B Lote 10 Urb. Fonavi - Lambayeque
11	Madre De Dios	Av. Andrés Avelino Cáceres N° 570, Lt. 1 Mz. F, Distrito y Provincia de Tambopata
12	Moquegua	Calle Cusco N° 111 - Cercado de Moquegua, Distrito de Moquegua, Provincia Mariscal Nieto
13	Piura	Urb. Angamos, I Etapa, Mz. F Lt. 2, Distrito y Provincia de Piura
14	Puno	Jr. Carabaya N°158 – Puno Cercado
15	San Martín	Jr. Varacadillo N° 162, Moyobamba, San Martín
16	Tacna	Calle Olga Grohomann N° 1038 Urb. Bacigalupo San José, Tacna
17	Tumbes	Av. Tumbes Norte N° 153, Tumbes.

El presente Plan de Implementación también servirá para realizar mejoras en el canal virtual, por cuanto se busca que el administrado no se limite en obtener información vía presencial, sino buscar orientación/información en el canal virtual el cual no le genere tiempo ni gasto y que se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Las actividades que se van a realizar en el presente Plan respecto a los objetivos 2, 3 y 4 es transversal a todas las sedes; mientras las actividades a realizar en el objetivo 1 solo corresponde a la sede principal.

V. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

El Grupo de Trabajo conformado por la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía, ha venido celebrando reuniones de coordinación continuas a fin posibilitar el intercambio de ideas, pensamientos, actitudes o sentimientos entre sus miembros, los cuales responden a diferentes perfiles profesionales.

Producto de estas reuniones, ha sido posible vislumbrar las deficiencias que presenta la entidad, siempre desde la óptica del administrado, llegado a decisiones consensuadas a favor de la entidad.

Asimismo, se ha procedido a levantar información adicional a través de la realización de encuestas a nuestros administrados, permitiendo medir la satisfacción del ciudadano respecto a la calidad de atención y plantearnos algunos cuestionamientos que permitan evaluar con mayor profundidad nuestras deficiencias y establecer acciones de mejora continua.

En atención a ello, se han establecido aquellas actividades que coadyuvaran al cumplimiento y desarrollo de los objetivos planteados en un corto plazo.

CRONOGRAMA					
OBJETIVO	**ACTIVIDAD**		**FECHA DE INICIO**	**FECHA DE TÉRMINO**	**RESPONSABLE**
Reducir el tiempo de espera del administrado a 20 minutos (promedio) en hora punta siendo en la actualidad 40 minutos (promedio).	1	Coordinar con la Alta Dirección para la autorización de contratación de personal para la Atención Ciudadana en la Sede Central	Febrero 2017	Febrero 2017	Plataforma de Atención Integral al Ciudadano
	2	Llevar a cabo el Proceso de Convocatoria CAS	Marzo 2017	Mayo 2017	Unidad de Recursos Humanos
Brindar facilidades en la atención de trámites de expedientes en el canal virtual.	1	Coordinar con la Oficina de Tecnología de la Información (OTI) para generar aplicativo virtual.	Febrero 2017	Febrero 2017	Oficina de Tecnología de la Información
	2	Realizar reuniones con la Gerencia de Procedimientos y Sanciones, Gerencia de Supervisión y Fiscalización y sus respectivas subgerencias a fin de que consoliden y se cargue información en un solo aplicativo virtual y garantizar una única información.	Febrero 2017	Febrero 2017	Gerencia de Procedimiento y Sanciones y Subgerencias. Gerencia de Supervisión y Fiscalización y Subgerencias
	3	Elaboración del aplicativo virtual	Marzo 2017	Junio 2017	Oficina de Tecnología de la Información
	4	Capacitar sobre el uso del aplicativo virtual	Junio 2017	Junio 2017	Oficina de Tecnología de la Información
	5	Difundir el aplicativo en el portal web o en los folletos informativos	Junio 2017	Junio 2017	Imagen Institucional
	1	Coordinar con la Oficina de Tecnología de la Información (OTI) para generar un módulo en el Portal Web que brinde orientación.	Marzo 2017	Marzo 2017	Oficina de Tecnología de la Información

Incorporar un mecanismo de orientación en el canal virtual	2	Recabar la información necesaria de los trámites administrativos (procesos, plazos, documentos a presentar, etc) y formatos de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones y sus Subgerencias	Abril 2017	Abril 2017	Gerencia de Procedimiento Sanciones y Subgerencias
	3	Desarrollar el módulo en el Portal Web en coordinación con las correspondientes unidades orgánicas.	Abril 2017	Abril 2017	Oficina de Tecnología de la Información
	4	Elaborar un módulo en el Portal Web conteniendo toda la información brindada por las áreas.	Mayo 2017	Junio 2017	Oficina de Tecnología de la Información
	5	Difundir el módulo de orientación el portal web o en folletos informativos	Junio 2017	Junio 2017	Imagen Institucional
Brindar una atención de calidad al administrado.	1	Elaborar propuesta de perfil de puesto	Enero 2017	Enero 2017	Plataforma de Atención Integral al Ciudadano
	2	Coordinar la Plataforma Integral al Ciudadano y la Unidad de Recursos Humanos para la aprobación del perfil del puesto	Febrero 2017	Febrero 2017	Unidad de Recursos Humanos Plataforma de Atención Integral al Ciudadano
	3	Aprobar el perfil de puesto de Atención al Ciudadano	Marzo 2017	Marzo 2017	Unidad de Recursos Humanos
Brindar una atención de calidad al administrado.	4	Elaborar protocolos de atención	Enero 2017	Enero 2017	Plataforma de Atención Integral al Ciudadano
	5	Presentar y aprobar el documento normativo en coordinación con la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Oficina de Asesoría Jurídica, Plataforma de Atención Integral al Ciudadano y la Alta dirección siguiendo los criterios establecidos en la Directiva N° 006-2016-SUTRAN/04.2.1-002 – Directiva	Marzo 2017	Junio 2017	Oficina de Planeamiento y Presupuesto Oficina de Asesoría Jurídica

		que regula la Formulación de Documentos Normativos en la SUTRAN.			Plataforma de Atención Integral al Ciudadano Alta Dirección
	6	Capacitar sobre el Protocolo de atención al Personal que brinda atención ciudadana en la Sede Central y en las Unidades Desconcentradas.	Junio 2017	Junio 2017	Plataforma de Atención Integral al Ciudadano
Brindar una atención de calidad al administrado.	7	Elaborar propuesta de estudio de satisfacción	Marzo 2017	Abril 2017	Plataforma de Atención Integral al Ciudadano
	8	Realizar el estudio de satisfacción	Mayo 2017	Mayo 2017	Plataforma de Atención Integral al Ciudadano
	9	Analizar la información, para las mejoras	Junio 2017	Junio 2017	Plataforma de Atención Integral al Ciudadano

VI. RECURSOS

Definidas las actividades a desarrollar, se procede a determinar los recursos que se requerirán en cada actividad programada:

6.1 Reducir el tiempo de espera del administrado a de 20 minutos (promedio) en hora punta siendo en la actualidad la espera 40 minutos (promedio).

Asignación Presupuestal para contratación de personal desde Acciones Centrales o Programa Presupuestal.

- **Recursos Humanos**

Órgano / Unidad Orgánica	Tiempo aproximado (mensual / quincenal / semanal) aprox.	Actividad	Persona encargada
Unidad de Recursos Humanos	4 meses - medio tiempo	Actividad 2	1 ó mas
Plataforma de Atención Integral al Ciudadano	1 mes - medio tiempo	Actividad 1	1 ó mas

- **Recursos Materiales**

Adquisición de Fotochecks / tarecos para el personal contratado
Papel bond, lapiceros, tinta para impresora, sellos

6.2 Brindar facilidades en la atención de trámites de expedientes en el canal virtual.

Generación de aplicativo informático (Desarrollo In House con recursos propios de la Entidad)

- **Recursos Humanos**

Órgano / Unidad Orgánica	**Tiempo aproximado (mensual / quincenal / semanal) aprox.**	**Actividad**	**Persona encargada**
Oficina de Tecnología de Información	5 meses medio tiempo	Actividad 1 Actividad 3 Actividad 4	1 ó mas
Gerencia de Procedimiento y Sanciones y Subgerencias.	1 mes medio tiempo	Actividad 2	1 ó mas
Gerencia de Supervisión y Fiscalización y Subgerencias	1 mes medio tiempo	Actividad 2	1 ó mas
Unidad de Imagen Institucional	1 mes medio tiempo	Actividad 5	1 ó mas

- **Recursos Materiales**

Papel bond, lapiceros, computadoras, tinta para impresora

6.3 Incorporar un mecanismo de orientación en el canal virtual.

Generación de aplicativo informático (Desarrollo In House con recursos propios de la Entidad)

- **Recursos Humanos**

Órgano / Unidad Orgánica	Tiempo aproximado (mensual / quincenal / semanal) aprox.	Actividad	Persona encargada
Oficina de Tecnología de Información	4 meses medio tiempo	Actividad 1 Actividad 3 Actividad 4	1 ó mas
Unidad de Imagen Institucional	1 mes medio tiempo	Actividad 5	1 ó mas
Gerencia de Procedimiento y Sanciones y Subgerencias.	1 mes medio tiempo	Actividad 2	1 ó mas
Unidad de Imagen Institucional	1 mes medio tiempo	Actividad 4	1 ó mas

- **Recursos Materiales**

Papel bond, lapiceros, impresora, tinta para impresora

6.4 Brindar una atención de calidad al administrado.

Reuniones en las instalaciones de la entidad (Desarrollo In House con recursos propios de la Entidad)

- **Recursos Humanos**

Órgano / Unidad Orgánica	Tiempo aproximado (mensual / quincenal / semanal) aprox.	Actividad	Persona encargada
Unidad de Recursos Humanos	2 meses medio tiempo	Actividad 2 Actividad 3	1 ó mas
Plataforma de Atención Integral al Ciudadano	6 meses medio tiempo	Actividad 1 Actividad 2 Actividad 4 Actividad 5 Actividad 6 Actividad 7 Actividad 8 Actividad 9	1 ó mas

Alta Dirección	1 mes medio tiempo	Actividad 5	1 ó mas
Oficina de Planeamiento y Presupuesto	1 mes medio tiempo	Actividad 5	1 ó mas
Oficina de Asesoría Jurídica	1 mes medio tiempo	Actividad 5	1 ó mas

- **Recursos Materiales**

Papel bond, lapiceros, impresora, tinta para impresora

VII. INDICADORES

Aquellos mecanismos de medición necesarios para realizar el seguimiento a la implementación del Plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías.

OBJETIVO	INDICADOR
Reducir el tiempo de espera del administrado a 20 minutos (promedio) en hora punta siendo en la actualidad la espera 40 minutos (promedio).	Tiempo promedio de atención al administrado
Brindar una atención de calidad al administrado.	Índice de satisfacción respecto a la calidad de atención

VIII. ANEXOS

ANEXO 1

FICHA DE INDICADOR N° 1	
Nombre Indicador	Tiempo promedio de atención al administrado
Descripción del Indicador	Promedio de minutos que transcurren desde el momento en que el administrado ingresa a la institución hasta que se realiza la atención.
Objetivo del Indicador	Reducir progresivamente el tiempo de atención
Forma de cálculo	Sumatoria de tiempos de atención/ Total de atenciones
Fuentes de Información	Gestor de Colas
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Coordinador de Plataforma de Atención Integral al Ciudadano
Meta	20 minutos promedio

SUTRAN RRT Gerencia General

OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO V°B° EBZ SUTRAN

FICHA DE INDICADOR N° 2	
Nombre Indicador	Índice de satisfacción respecto a la calidad de atención
Descripción del Indicador	Este indicador permitirá medir la satisfacción de los administrados, respecto a la calidad en la atención.
Objetivo del Indicador	Contar con un mecanismo e información que permita medir el grado de satisfacción de los administrados, respecto a la calidad en la atención.
Forma de cálculo	(Número de administrados que consideran que la calidad en la atención es buena / Total de administrados que forman parte del estudio)*100
Fuentes de Información	Encuesta
Periodicidad de Medición	Trimestral
Responsable de Medición	Coordinador de Plataforma de Atención Integral al Ciudadano
Meta	Contar con Línea Base

ANEXO 2

PROBLEMA	OBJETIVO	ALTERNATIVAS	ESTRATEGIAS
Excesivo tiempo de espera en Plataforma de Atención Integral al Ciudadano	Reducir el tiempo de espera del administrado a de 20 minutos (promedio) en hora punta siendo en la actualidad la espera 40 minutos (promedio).	Asignar mayor personal para la atención al público	Contratar personal CAS, practicantes profesionales o locadores de servicios para cubrir la totalidad de ventanillas habilitadas y asegurar la atención continua. Mantener la rotación de personal para asegurar la operación en la atención en horarios de refrigerio, horas picos o días de mayor afluencia de administrados. Implementar mecanismos de evaluación de satisfacción al ciudadano. Implementar mecanismos de satisfacción a través de calificadores, encuestas y buzones de sugerencia.
Dificultad de atender la consulta del administrado, ante el estado de su expediente.	Incorporar en el portal web un aplicativo que permita acceder a los administrados el Estado Situacional sus trámites.	Facilitar un acceso en el portal web para que los administrados puedan revisar el estado situacional de los trámites y visualizar la gestión de atención de sus solicitudes	Reuniones de coordinación con áreas involucradas para liberar información progresiva. Identificar procedimientos más recurrentes y consultados por los administrados.
Inexistencia de mecanismos de orientación ciudadana en el Portal Web	Incorporar un módulo en el Portal Web dedicado a brindar orientación respecto de los procesos, pasos a seguir sobre trámites administrativos y formatos a presentar.	Crear un link que contemple procesos, formatos y plazos de los trámites administrativos. Crear un chat en línea que brinde orientación al administrado	Reuniones de coordinación con áreas involucradas para estructurar la línea gráfica del espacio virtual que contendrá los mecanismos de orientación de procedimientos administrativos, formatos y el diseño de optimización de procesos. La orientación este enfocada sobre la base de simplificación administrativa

Brindar una atención de calidad al administrado.	Formular documentos normativos internos que brinden lineamientos para una correcta atención al ciudadano. Crear un perfil de puesto para la atención al ciudadano	Aprobación de una Directiva que regule los lineamientos para la correcta atención al ciudadano. Redacción de un Protocolo de atención. Formular un perfil de puesto único para la plataforma de atención a nivel nacional. Capacitar al personal en temas de órgano de línea. Realizar coaching de trabajo y manejo de situaciones de conflicto.	Revisar el Manual de la Presidencia del Consejo de Ministros, para mejorar la calidad de la atención a la ciudadanía. Revisar el manual de formulación de documentos normativos de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías Revisar el manual de perfiles de puesto aprobado por SERVIR. Incorporar una evaluación psicológica en el proceso de selección de personal.