Anexo 12

Caracterización del Proceso

M07 Atención al Usuario y/o Ciudadano

AUTORIDAD DE TRANSPORTE
URBANO PARA LIMA Y CALLAO

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Motivo de la modificación
V3.0	Aprobación del Mapa de Procesos
V3.1	- Actualización de la Ficha del indicador de desempeño "IND-M07-01 "Índice de cumplimiento de la atención al ciudadano y/o usuario". - Actualización del diagrama de proceso: "M07.02 Atención de Reclamos del Ciudadano". - Actualización de la Ficha Técnica de proceso "M07.05 Atención al Ciudadano a través de las Redes Sociales de la ATU". - Actualización de la Ficha del indicador de desempeño "IND-M07-05.001-Porcentaje de comentarios y mensajes positivos a través de las redes sociales de Metropolitano y ATU".

PROCESO DE NIVEL 0

- **M07 Atención al Usuario y/o Ciudadano**

  - **Ficha de indicador de desempeño**

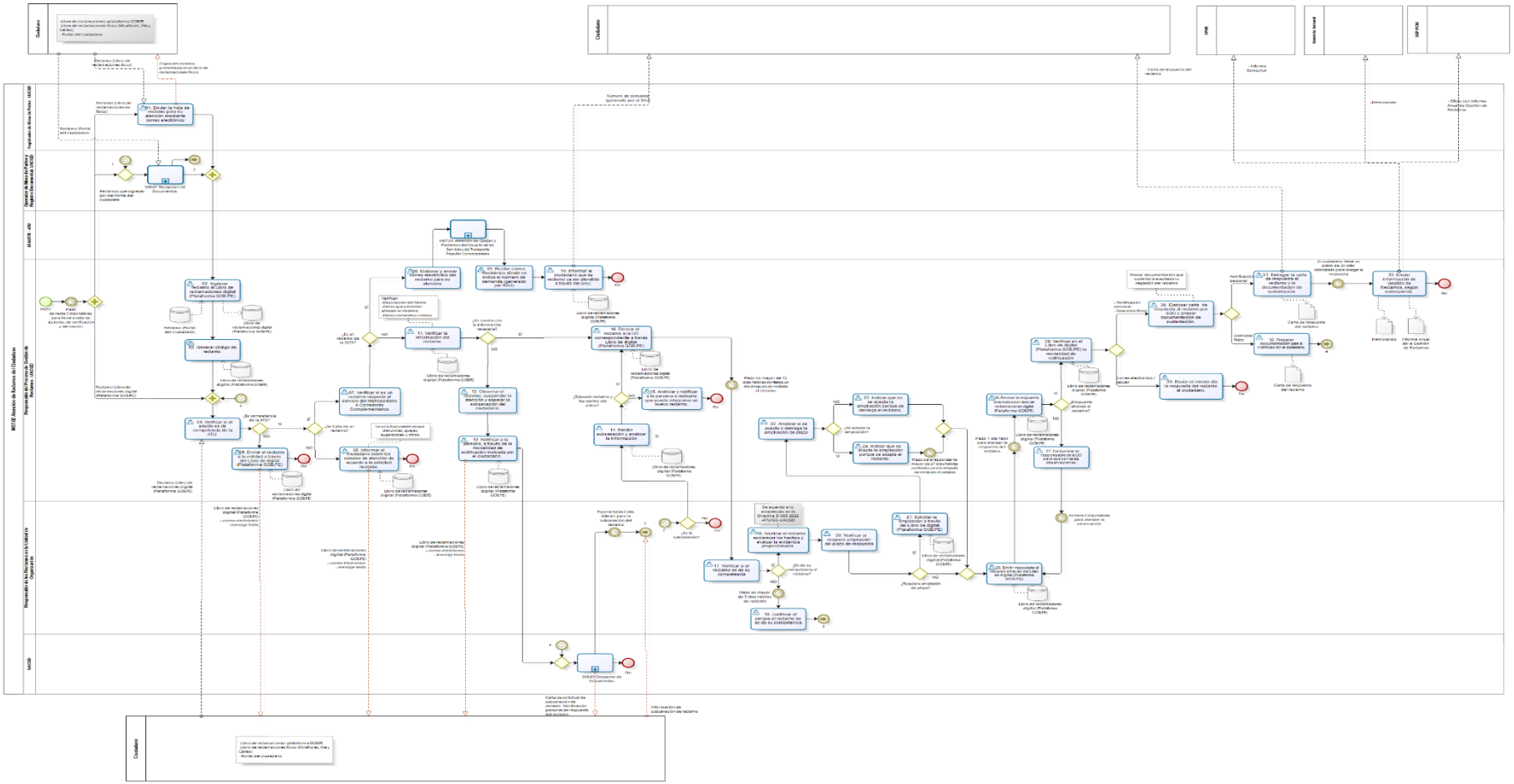
PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones — Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	**FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO**	**VERSIÓN**	V3.1
		FECHA	

CÓDIGO	IND-M07-001	**PROCESO**	M07 Atención al Usuario y/o Ciudadano.
OBJETIVO	Garantizar una atención integral y eficiente a los usuarios y/o ciudadanos, asegurando la satisfacción de sus necesidades y demandas mediante una gestión transparente, oportuna y de calidad, que fomente la mejora continua de los servicios, la participación ciudadana, el cumplimiento normativo y la adecuada atención a reclamos, sugerencias, solicitudes de información y comentarios en todos los canales de comunicación disponibles.		
INDICADOR	Índice de cumplimiento de la atención al ciudadano y/o usuario.		
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el cumplimiento en la atención brindada a los ciudadanos y usuarios, a fin de garantizar la satisfacción de sus necesidades y demandas.		
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Porcentaje de consultas presentadas por los usuarios de los servicios de transporte regular que fueron atendidas. (proceso: M07.01). B: Porcentaje de reclamos presentados por los ciudadanos que se atendieron dentro del plazo establecido (proceso M07.02). C: Porcentaje de quejas y reclamos presentados por los usuarios en relación al Servicio del COSAC I que fueron atendidas dentro del plazo (proceso: M07.03). D: Porcentaje de quejas y reclamos presentados por los usuarios en relación al Servicio de los Corredores Complementarios que fueron atendidas dentro del plazo. (proceso: M07.03). E: Porcentaje de sugerencias presentadas por los ciudadanos y que fueron derivadas a las UO correspondientes dentro del mes. (proceso: M07.04). F: Porcentaje de comentarios y mensajes positivos atendidos a través de las redes sociales de la ATU y del Metropolitano. (proceso: M07.05). G: Porcentaje de visitas registradas oportunamente en la plataforma virtual. (proceso: M07.06) H: Porcentaje de solicitudes de acceso a información pública atendidas en el plazo legal o	**UNIDAD DE MEDIDA**	Índice
		FRECUENCIA	Mensual

	en la fecha de la prórroga. (proceso: M07.07). I: Porcentaje de solicitudes para el ejercicio de derechos ARCO que se atendieron dentro del plazo establecido. (proceso: M07.08). Y: Índice de cumplimiento de la atención al ciudadano y/o usuario.		
FÓRMULA	Y= (A+B+C+D+E+F+G+H+I) / 9	**OPORTUNIDAD DE MEDIDA**	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.
		META	Óptimo: 0.9≤X≤1 Aceptable: 0.8≤x<0.9 Crítico: x<0.8
LÍNEA BASE	A partir de la primera medición		
FUENTE DE DATOS	• Registro de consultas - (Excel). • ISSABEL (Software de Call Center). • Portal del Ciudadano. • Libro de Reclamaciones Digital (Plataforma GOB.PE). • Quejas / reclamos presentados por los usuarios a través del Libro de Reclamaciones virtual del Portal Mapas QR. • Quejas / reclamos presentados por los usuarios a través del Libro de Reclamaciones virtual accesible en la página www.metropolitano.gob.pe. • Quejas / reclamos presentados por los usuarios a través del Libro de Reclamaciones físico de las estaciones del COSAC I. • Reporte de comentarios y mensajes de las redes sociales • Plataforma de Registro de Visitas en Línea. • SAIP: Sistema de Acceso a la información Pública • Base donde esta todos los documentos de información pública generados.		
RESPONSABLE	Jefe (a) de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental		

PROCESO DE NIVEL 1

- **M07.02 Atención de Reclamos del Ciudadano.**



- **M07.05 Atención al Ciudadano a Través de las Redes Sociales de la ATU.**

  - **Ficha Técnica de Proceso**

PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones — Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	**Ficha técnica del proceso**
Nombre del proceso	M07.05 Atención al Ciudadano a través de las Redes Sociales de la ATU.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño/a del proceso	Coordinador (a) de la Unidad Funcional de Comunicaciones e Imagen Institucional
Objetivo del proceso	Brindar una respuesta adecuada a los comentarios y mensajes positivos que los ciudadanos envían a través de las redes sociales (RRSS) de la ATU.
Indicador de desempeño	Porcentaje de comentarios y mensajes positivos atendidos a través de las redes sociales de la ATU y del Metropolitano.
Documentos de referencia	• Manual de estilo de redes sociales del Poder Ejecutivo – PCM. • Resolución de Secretaría de Comunicación Social N° 003-2023-PCM/SCS, que aprueba la Directiva N° 002-2023-PCM/SCS, "Lineamientos para la Formulación, Aprobación e Implementación del Plan de Estrategia Publicitaria de la Entidades del Poder Ejecutivo". • Resolución Ministerial N° 804-2023-MTC/01, que aprueba el Plan de Estrategia Publicitaria (PEP) 2023 del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. • Decreto Supremo N° 004-2023-MC. • Decreto Supremo que modifica el Decreto Supremo N° 010-2018-MC y aprueba el Tercer Manual de Identidad Visual para la Conmemoración del Bicentenario de la Consolidación de la Independencia del Perú 2024. • Resolución Ministerial N° 1056-2022-MTC/01, que aprueba el "Manual de Identidad Gráfica del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)". • Resolución Ministerial N° 0088-2020-MTC/01, que aprueba la Directiva N° 004-2020-MTC/01 “Lineamientos en materia de Comunicaciones e Imagen Institucional para el sector de Transportes y Comunicaciones”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 239-2020-ATU/PE que aprueba el “Manual de Identidad Gráfica de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU)”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 063-2022-ATU/PE que aprueba el “Manual de Identidad Gráfica para el Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU)”. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	• Ciudadano.
Elementos de entrada	• Comentarios y mensajes positivos, negativos y neutrales que llegan a través de las RRSS de la ATU.
Producto	• Respuesta a comentarios y mensajes positivos ingresados mediante las redes sociales de la ATU. • Informe mensual de las RRSS.
Persona que recibe el producto	• Ciudadano.

Controles	• Revisión de forma de las respuestas que se van a brindar a los ciudadanos mediante las redes sociales de la ATU. • Revisión de fondo de las respuestas que se van a brindar a los ciudadanos mediante las redes sociales de la ATU. • Monitoreo a las alertas de mensajes que llegan a las redes sociales de la ATU.

Recursos	
Recursos humanos	• Profesional de las carreras de publicidad, marketing, community manager (especialistas en comunicación digital)
Instalaciones	• Ambientes de oficina, espacios comunes adecuados, sala de reuniones.
Sistemas informáticos	• Redes sociales: Facebook ATU, Twitter ATU, Instagram ATU, TikTok ATU, YouTube ATU, Facebook Metropolitano y Twitter Metropolitano • WhatsApp • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Correo electrónico institucional • Microsoft Office
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopiadora. • Celulares.

- **Ficha de Indicador de Desempeño**

PERÚ – Ministerio de Transportes y Comunicaciones – Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	**FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO**	**VERSIÓN**	
		FECHA	

CÓDIGO	IND-M07.05-001	**PROCESO**	M07.05 Atención al Ciudadano a través de las Redes Sociales de la ATU.		
OBJETIVO	Brindar una respuesta adecuada a los comentarios y mensajes positivos que los ciudadanos envían a través de las redes sociales (RRSS) de la ATU.				
INDICADOR	Porcentaje de comentarios y mensajes positivos atendidos a través de las redes sociales de la ATU y del Metropolitano.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir la cantidad de comentarios y mensajes positivos del ciudadano, que ingresan por las redes sociales de la ATU y del Metropolitano, que son atendidos por la UFCII.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de comentarios y mensajes positivos, negativos y neutrales presentados a través de las redes sociales de la ATU en un mes. B: Número de comentarios y mensajes positivos, negativos y neutrales presentados a través de las redes sociales del Metropolitano en un mes. C: Número de comentarios y mensajes positivos atendidos que llegan a las redes sociales de la ATU en un mes. D: Número de comentarios y mensajes positivos atendidos que llegan a las redes sociales del Metropolitano en un mes. Y: Porcentaje de comentarios y mensajes positivos atendidos a través de las redes sociales de la ATU y del Metropolitano.			**UNIDAD DE MEDIDA** **FRECUENCIA**	Porcentaje. Mensual
FÓRMULA	Y= ((C+D) / (A+B)) x 100			**OPORTUNIDAD DE MEDIDA** **META**	Al primer día hábil del mes siguiente. Óptimo: x ≥ 60% Aceptable: 41% ≤ x < 59% Crítico: x ≤ 40%
LÍNEA BASE	Promedio a octubre 2024: 30%				
FUENTE DE DATOS	• Comentario y mensajes de las redes sociales de la ATU. • Reporte de comentarios y mensajes de las redes sociales del Metropolitano. - Facebook ATU - Twitter ATU - Instagram ATU - TikTok ATU - YouTube ATU - Facebook Metropolitano - Twitter Metropolitano				
RESPONSABLE	Coordinador (a) de la Unidad Funcional de Comunicaciones e Imagen Institucional				