

DIRECTIVA N° 008-2015-MDB

DIRECTIVA PARA LA EJECUCIÓN, MONITOREO, SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN,
ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE REPORTES DE LA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA

I. FINALIDAD

La presente Directiva tiene como propósito brindar los lineamientos para la ejecución, monitoreo, seguimiento, evaluación, elaboración y difusión de reportes, así como para la obtención de información de las actividades de la atención a la ciudadanía en la Municipalidad Distrital de Breña.

II. OBJETIVOS

- 2.1. La presente Directiva tiene por objetivo establecer los lineamientos y responsabilidades institucionales con respecto a la producción, mantenimiento, actualización y remisión de reportes estadísticos referente a la atención a la ciudadanía; así como evaluar y observar de manera continua el proceso de cumplimiento de las mejoras de la atención a la ciudadanía para definir oportunamente las acciones necesarias para mejorar la ejecución de las mismas.
- 2.2. Detectar e identificar el desempeño de los actores en la ejecución de las mejoras, especialmente aquellos que forman parte de la Municipalidad Distrital de Breña.
- 2.3. Mejorar los niveles de eficacia de las mejoras en la atención a la ciudadanía y del cumplimiento de los objetivos trazados.
- 2.4. Conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía con respecto a los servicios brindados por la Municipalidad Distrital de Breña
- 2.5. Dotar a la Alta Dirección de un instrumento técnico útil para medir la gestión y realizar los cambios pertinentes.

III. BASE LEGAL

- ✓ Ley N° 27972 "Ley Orgánica de Municipalidades"
- ✓ Ley N° 28522 "Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN".
- ✓ Decreto Supremo N° 054-2015-PCM "Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro de Planeamiento Estratégico".
- ✓ Decreto Supremo N° 072-2012-PCM que aprueba el Código de Buenas Prácticas Estadísticas del Perú.
- ✓ Resolución Ministerial N° 125-2013-PCM que aprueba el Plan de Implementación de la Política de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016.
- ✓ Decreto Ley N° 21372 "Ley del Sistema Estadístico Nacional"



- ✓ Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- ✓ Ordenanza N° 429-2015-MDB/CDB, Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (R.O.F.) y la Estructura Orgánica de la Municipalidad Distrital de Breña.

IV. ALCANCE

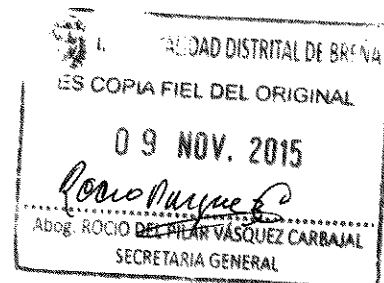
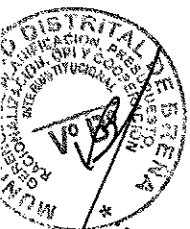
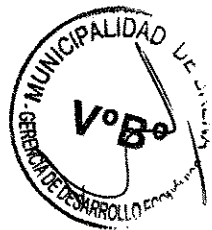
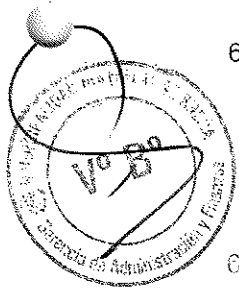
La presente Directiva es de cumplimiento obligatorio para todas aquellas unidades orgánicas que brindan atención al ciudadano.

V. RESPONSABILIDAD

Son responsables del cumplimiento de la presente Directiva, todas las Gerencias y Subgerencias que tienen participación en el proceso de la mejora de la atención de la ciudadanía.

VI. DEFINICIONES

- 6.1. Mejora Continua: Esfuerzo realizado por la Institución con el objetivo de alcanzar niveles más altos de eficiencia y eficacia, manteniendo la competitividad del área.
- 6.2. Monitoreo: Proceso básico a través del cual se recolecta, procesa, consolida, verifica y analiza información periódica relacionada con la ejecución de las mejoras en la atención a la ciudadanía que permite observar el avance en la implementación y ejecución de las medidas, el logro de las metas propuestas; para identificar a tiempo debilidades y fortalezas, amenazas y oportunidades, logros y retrasos.
- 6.3. Seguimiento: Proceso intermedio que incorpora la información periódica obtenida del monitoreo para su análisis y confrontación con indicadores trazados y de resultados propuestos en el plan de mejora en la atención a la ciudadanía; analiza efectos inmediatos de las medidas adoptadas y proyecta comportamientos para anticipar posibles resultados.
- 6.4. Evaluación: Proceso a través del cual se efectúa el análisis integral de la información periódica obtenida en el monitoreo y procesada en el seguimiento, para emitir una apreciación sobre el cruce de los supuestos del plan de mejora con las realizaciones, los problemas, debilidades, las fortalezas, amenazas y oportunidades identificadas en el diagnóstico con los resultados del monitoreo y seguimiento.
- 6.5. Información estadística: Conjunto de datos que se obtienen de las actividades de las Unidades Orgánicas sobre la atención a la ciudadanía.
- 6.6. Actividad: Conjunto de tareas necesarias para mantener de forma permanente y continua la operatividad o el funcionamiento normal de la Municipalidad Distrital de Breña.
- 6.7. Indicador: Es la representación cuantitativa que sirve para medir el cambio de una variable comparada con otra. Sirva para valorar el resultado medido y para medir el logro de objetivos.
- 6.8. Indicador de proceso: Ayuda en la evaluación de la realización de algunas actividades en la municipalidad proporcionando información para mejorar la prestación de servicios.



6.9. Indicadores de resultado: Proporcionan información sobre el mejoramiento de las condiciones de la población objetivo.

VII. INDICADORES

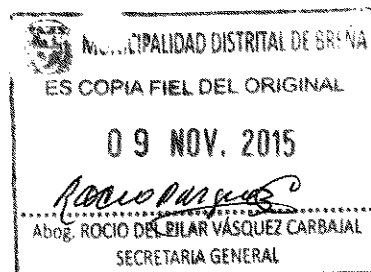
La presente Directiva contiene cinco (05) indicadores. Cuatro indicadores son de proceso y uno de resultado, el cual será considerado como indicador general de para medir la satisfacción.

Las unidades orgánicas que cuenten con atención a la ciudadanía y el responsable de la atención a la mejora de la calidad de la atención a la ciudadanía utilizarán los siguientes indicadores para generar sus reportes:

indicador	Tipo de indicador	Objetivo	Fórmula	Unidad de medida	Frecuencia
Nivel de satisfacción de los usuarios	Gestión	Mejorar la calidad de los servicios prestados	$\frac{\text{Número de usuarios satisfechos}}{\text{número de usuarios totales}} \times 100$	%	Mensual
Tiempo de espera para ser atendido	Proceso	Reducir el tiempo de espera de los usuarios	Tiempo promedio que el ciudadano tiene que esperar para ser atendido	Minutos	Mensual
Ciudadanos que esperan menos de 10 minutos para ser atendidos	Proceso	Brindar los servicios dentro del tiempo de espera adecuado	$\frac{\text{Número de usuarios que esperan menos de 10 minutos}}{\text{número de usuarios totales}} \times 100$	%	Mensual
Tiempo de duración de la atención	Proceso	Incrementar la eficiencia en la atención a los usuarios	Tiempo promedio en que el ciudadano es atendido	Minutos	Mensual
Ciudadanos que son atendidos en menos de 10 minutos	Proceso	Brindar un servicio de calidad dentro de tiempos adecuados	$\frac{\text{Número de usuarios que son atendidos en menos de 10 minutos}}{\text{número de usuarios totales}} \times 100$	%	Mensual

VIII. DISPOSICIONES GENERALES

- 8.1. La presente Directiva permite planear, organizar y coordinar las acciones estratégicas para la recopilación, procesamiento y producción de información estadística de la Unidad Orgánica responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía de la Municipalidad Distrital de Breña.
- 8.2. Las Gerencias y Subgerencias que brindan atención al público, están obligadas a enviar información veraz acerca de los indicadores de avance en el marco de la implementación de mejoras en la atención a la ciudadanía.
- 8.3. Todas la Unidades Orgánicas de la Municipalidad Distrital de Breña que cuenten con atención a la ciudadanía tienen la responsabilidad de entregar la actualización de sus datos estadísticos, así como la información eventual que le sea requerida en los plazos que sean establecidos en los documentos solicitantes.
- 8.4. La información estadística se actualizará con la información proporcionada por la Unidades Orgánicas, con la respectiva visación del Gerente o Subgerente.
- 8.5. Para dar cumplimiento con la presente directiva la Unidad Orgánica responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía se encargará de realizar las siguientes acciones:



- 8.5.1 Recopilación de la información suministrada por las demás Unidades Orgánicas.
- 8.5.2 Elaboración de la Base de Datos.
- 8.5.3 Validación de la información.
- 8.5.4 Remisión de observaciones a las demás áreas.
- 8.5.5 Evaluación y levantamiento de observaciones y depuración de la base de datos final.
- 8.5.6 Procesamiento de información Generación de reportes estadísticos.
- 8.5.7 Remisión de un Informe trimestral de los reportes a la Gerencia de Planificación, Presupuesto, Racionalización, OPI y Cooperación Interinstitucional.
- 8.5.8 Seguimiento al cumplimiento de los plazos establecidos según lo establecido en el numeral 9.2 y 9.6 de la presente norma.

8.6. El seguimiento y monitoreo a la implementación de las mejoras en la atención a la ciudadanía mediante indicadores es importante para conocer el grado de avance en la ejecución de las mejoras.

8.7. El monitoreo y seguimiento debe centrarse en los niveles correspondientes a las actividades y los resultados; mientras que la evaluación debe concentrarse a nivel de propósito y fin de las mejoras.

8.8. El Sistema de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación se constituye en un instrumento que facilita la obtención de información de las unidades orgánicas que brindan atención a la ciudadanía.

IX. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

9.1. Levantamiento y análisis de la información.

9.1.1. Las Unidades Orgánicas que brindan atención al público deberán elaborar informes mensuales de la ejecución de la implementación de las mejoras en la atención a la ciudadanía y remitirlos al responsable de la mejora de la calidad en la atención a la ciudadanía, designado mediante Resolución de Alcaldía.

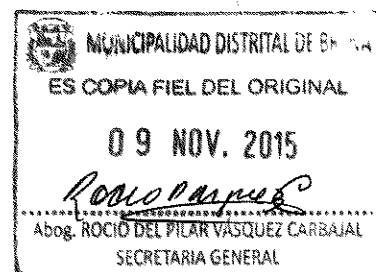
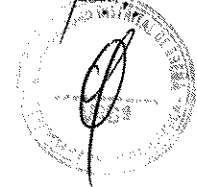
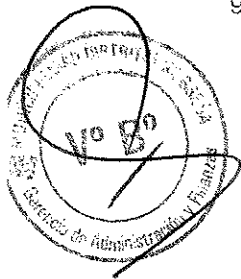
9.1.2. Complementar la información con encuestas de rápida aplicación y centradas en puntos específicos debiendo utilizar el **FORMATO N° 04**.

9.1.3. El responsable del Libro de Reclamaciones autorizado con Resolución de Alcaldía deberá reportar al responsable de la mejora de la calidad en la atención a la ciudadanía información estadística de los reclamos y quejas presentados a través del Libro de Reclamaciones, indicando las áreas responsables de atender las quejas o reclamos, expedientes atendidos, expedientes no atendidos dentro de plazo y expedientes que se encuentran pendiente de atención dentro del plazo.

9.2. El responsable de la mejora de la calidad en la atención a la ciudadanía deberá elaborar un **informe de monitoreo y seguimiento trimestral** el cual deberá consignar el porcentaje de avance, el grado de cumplimiento, problemas, conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los **FORMATOS N° 01 y 02**.

9.3. El responsable de la mejora de la calidad en la atención a la ciudadanía deberá remitir a la Gerencia de Planificación, Presupuesto, Racionalización, OPI y Cooperación Interinstitucional un informe de evaluación trimestral, el cual deberá contener lo siguiente:

9.3.1. Resumen Ejecutivo



- 9.3.2. Análisis del periodo de evaluación
- 9.3.3. Avance de la ejecución de metas
- 9.3.4. Objetivos cumplidos
- 9.3.5. Problemas presentados
- 9.3.6. Medidas correctivas
- 9.3.7. Conclusiones y recomendaciones

9.4. El responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía se encargará de:

9.4.1. analizar de manera coordinada con las demás áreas la información que cada uno de ellos debe presentar.

9.4.2. Identificar la información específica así como las fuentes primarias y secundarias necesarias para generar los reportes.

9.4.3. Dar seguimiento a la información solicitada, verificando el cumplimiento de los plazos establecidos y reportando su incumplimiento a las instancias superiores con el propósito de aplicar procedimientos de control y cumplimiento de las fechas establecidas para la remisión.

9.4.4. Identificar a las Unidades Orgánicas que se encuentren pendientes de remitir información y hacer seguimiento hasta lograr su cumplimiento.

9.4.5. Ordenar la información recibida por las demás áreas de manera que sea fácilmente identificada y clasificada por múltiples atributos.

9.4.6. Complementar la información con encuestas, debiendo utilizar el **FORMATO N° 04**.

9.4.7. Actualizar la Base de Datos para que ésta contenga información adecuada para la toma de decisiones e integre un buen sistema de monitoreo y evaluación de los indicadores de los instrumentos de planificación.

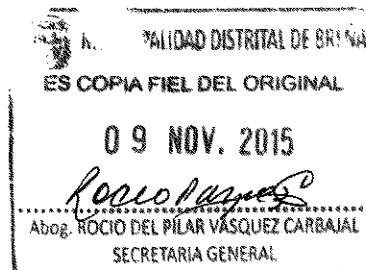
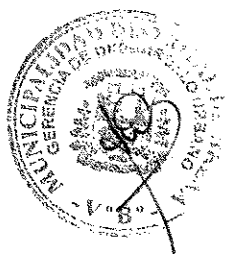
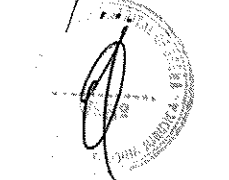
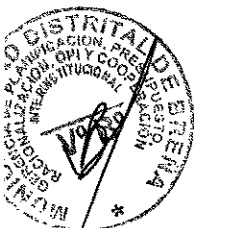
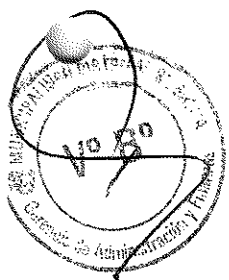
9.4.8. Procesar automáticamente la información considerando los atributos que permitan dar a conocer el estado situacional de los indicadores.

9.4.9. Procesar la información de la base de datos.

9.4.10. Revisar, dar conformidad o emitir observaciones y comentarios al reporte final previo a su aprobación.

9.5. Cada Unidad Orgánica que brinde atención a la ciudadanía tiene que presentar al responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía sus respectivos reportes mensuales utilizando el **FORMATO N° 03**, dentro de los 3 días hábiles siguientes de concluidos el mes. Los numerales 2.3, 2.4, 2.5 y 2.6 del Formato N° 03, serán llenados con los datos obtenidos de las encuestas de satisfacción ciudadana.

9.6. El responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía deberá elaborar reportes mensuales consolidados dentro de los 10 días hábiles siguientes de concluido el mes. Además, presentará a la Gerencia de Planificación, Presupuesto, Racionalización, OPI y Cooperación Interinstitucional un **informe semestral de los reportes** mensuales con



copia a la Subgerencia de Estadística e Informática; este informe deberá contener cuatro recomendaciones para mejorar la atención a la ciudadanía.

- 9.7. El Gerente de Planificación, Presupuesto, Racionalización, OPI y Cooperación Interinstitucional remitirá semestralmente a la Alta Dirección un proyecto con propuestas para mejorar la atención a la ciudadanía para su revisión, aprobación e implementación.
- 9.8. El responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía deberá implementar las mejoras aprobadas por la Alta Dirección, para lo cual presentará un Plan de Trabajo de Implementación con su respectivo cronograma de ejecución.
- 9.9. Luego de ser aprobadas las mejoras de la atención a la ciudadanía, la Subgerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional las publicará en la página oficial del Facebook de la Municipalidad Distrital de Breña; asimismo, la Subgerencia de Estadística e Informática procederá con la publicación en el Portal Web Institucional.

X. **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES**

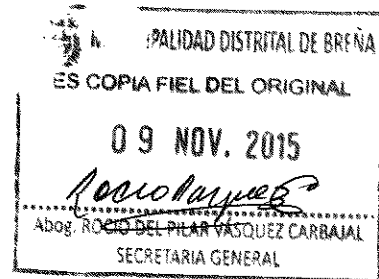
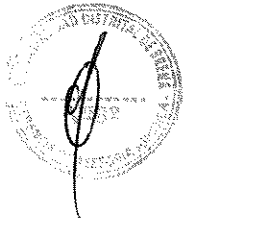
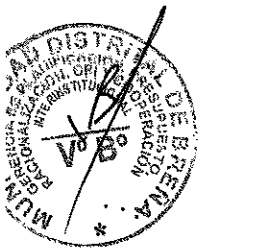
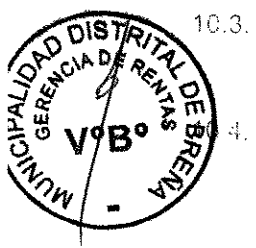
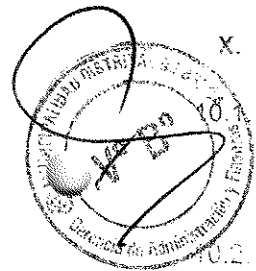
Mediante Resolución de Alcaldía se nombrará a un responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía que se encargará de preparar, consolidar y aprobar el reporte estadístico.

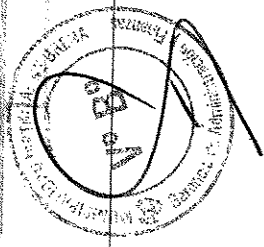
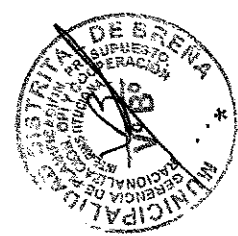
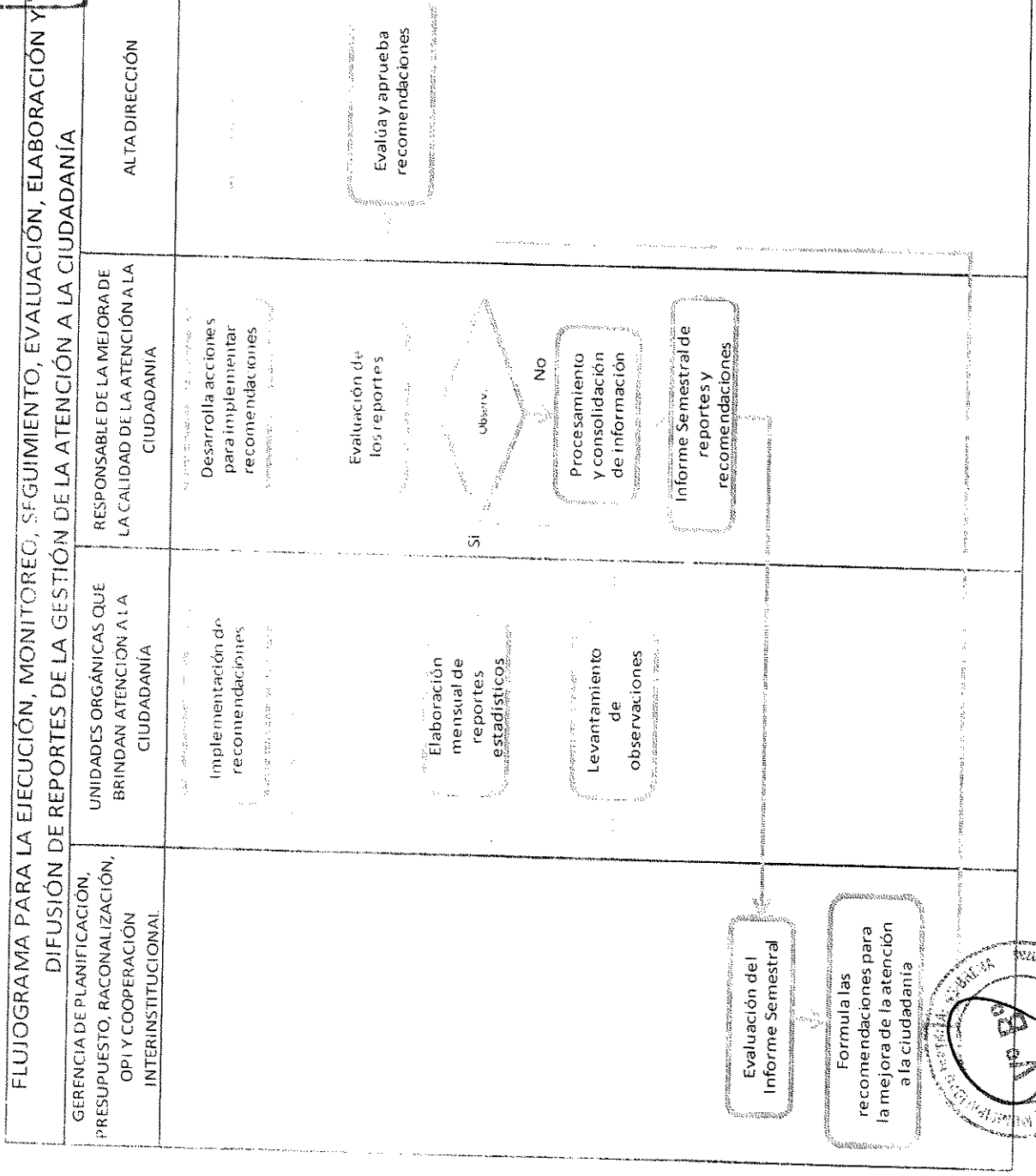
Mediante Resolución de Alcaldía se nombrará a la Unidad Orgánica a la cual rendirá cuentas el responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía.

La presente Directiva entrará en vigencia a partir de su fecha de aprobación y publicación en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Breña.

El incumplimiento de lo dispuesto en la presente Directiva será de responsabilidad del Gerente y/o Subgerente de cada Unidad Orgánica que cuente con atención a la ciudadanía, lo cual será informado a la Gerencia Municipal y al Despacho de Alcaldía.

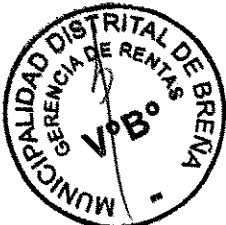
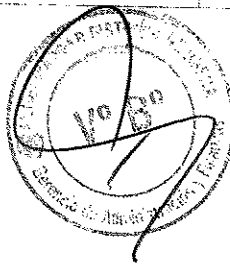
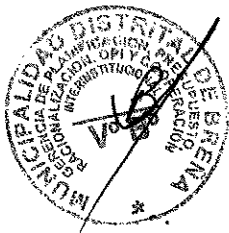
Los aspectos no contemplados en la presente Directiva serán definidos por la Unidad Orgánica encargada de la mejora de la atención a la ciudadanía, la misma que podrá realizar los cambios que considere pertinente para la mejora de la presente Directiva.





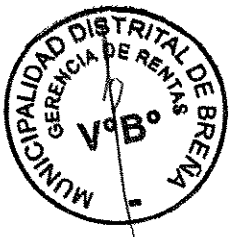
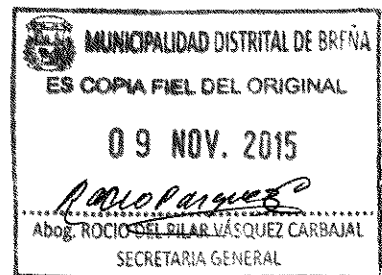
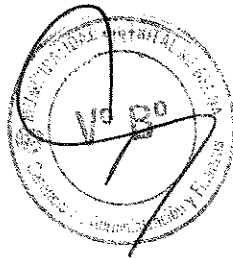
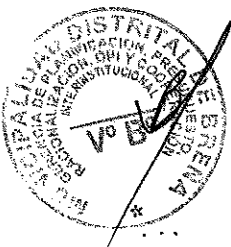
MONITOREO Y/O SEGUIMIENTO ESTÁNDAR PARA LA MEDICIÓN DE LA GESTIÓN

	Lógica de Intervención	Indicadores	Inicio de Ejecución	Estado de avance	Observaciones
Objetivo Específico	Fortalecer el sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía.				
Resultados Esperados	1. Conocer las necesidades de los usuarios así como el nivel de satisfacción con la atención brindada.	Informe de seguimiento, monitoreo y evaluación.	Octubre y Noviembre		
	2. Medir eficientemente la gestión.	Implementación de cuatro indicadores de proceso y/o gestión	Octubre – Noviembre		
	3. La mejora del registro manual de información permitirá conocer el perfil de los usuarios así como sus necesidades.	Implementar un registro manual de información del buzón de reclamos y sugerencias.	Octubre – Noviembre		
	4. Con la implementación de un indicador general, la medición de la satisfacción será más estable.	Encuesta mensual de satisfacción.	Octubre – Noviembre		
	5. Los reportes proporcionan herramientas para realizar las correcciones necesarias.	Reporte mensual de actividades de seguimiento de la atención a la ciudadanía.	Octubre – Noviembre		
	6. Con la designación del responsable y las capacitaciones permitirán generar reportes útiles para corregir deficiencias.	Cuatro recomendaciones elaboradas por el responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía.	Octubre y Noviembre		
	7. La implementación de presentaciones periódicas de los reportes permitirá que la Alta Dirección tenga conocimiento de las deficiencias o mejoras realizadas en la mejora de la atención a la ciudadanía.	Informe semestral sobre los reportes.	Octubre		



MONITOREO Y/O SEGUIMIENTO ESTÁNDAR PARA LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS

	Lógica de Intervención	Indicadores	Inicio de ejecución	Estado de avance	Conclusiones y recomendaciones
Objetivo Específico	Eficientes mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias.				
Resultados Esperados	1. Conocer el nivel de satisfacción con la atención brindada.	Dos canales nuevos de recepción de reclamos y sugerencias en funcionamiento.	Octubre y Noviembre		
	2. Mejorar y agilizar la atención a la ciudadanía.	Número de reclamos y/sugerencias atendidas con respecto a las recibidas	Octubre, Noviembre y Diciembre		
	3. Realizar una gestión eficiente de la atención a la ciudadanía.	Procedimiento de atención de denuncias por discriminación.	Octubre – Noviembre		
	4. Eficiente procesamiento y evaluación de los datos.	Formato único de procesamiento de información de quejas y reclamos aprobado.	Noviembre		
	5. Contar con mecanismos para difundir las mejoras.	Difusión mensual de las mejoras realizadas en base a reclamos y sugerencias a través de Facebook.	Octubre – Noviembre		
	6. Adecuada respuesta a los reclamos y sugerencias.	Sistema de procesamiento, evaluación y respuesta de los reclamos y sugerencias operativo.	Octubre – Noviembre		
	7. Conocer la frecuencia en la cual se presentan los reclamos y las sugerencias.	Reportes mensuales de estadísticas de frecuencia.	Diciembre		
	8. Conocer las deficiencias y medidas correctivas.	Informe sobre las cuatro mejoras propuestas.	Diciembre		
	9. El responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía conoce y maneja los procedimientos de atención a la ciudadanía.	Designación del encargado de la gestión de reclamos.	Septiembre		



PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE REPORTES DEL SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

1. UNIDAD ORGÁNICA

2. PERIODICIDAD

Mensual

3. EVALUACIÓN

2.1. Número de usuarios.

Hombres	Mujeres	Total

2.2. Servicios más utilizados.

Servicios	Número de usuarios
Total	

2.3. Nivel de satisfacción de la atención.

Nivel de satisfacción	Número de usuarios
Excelente	
Bueno	
Regular	
Malo	

2.4. Atención de reclamos y sugerencias.

Nivel de satisfacción	Libro de reclamaciones	Buzón de sugerencias y reclamos	Correo Institucional	Página Oficial de Facebook
Excelente				
Bueno				
Regular				
Malo				

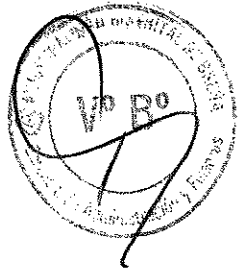
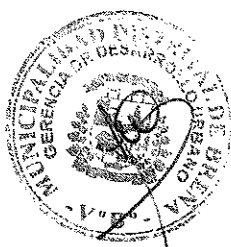
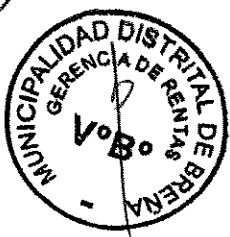
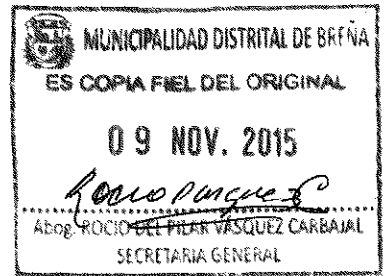
2.5. Tiempo de espera para ser atendidos

Nivel de satisfacción	Número de usuarios
0-5 minutos	
5-10 minutos	
10-15 minutos	
Mayor a 15 minutos	

2.6. Tiempo de duración de la atención.

Nivel de satisfacción	Número de usuarios
0-5 minutos	
5-10 minutos	
10-15 minutos	
Mayor a 15 minutos	

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



ENCUESTA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha: / /

1. Distrito de procedencia:					
2. Edad:					
18-25 ()	25-35 ()	30-40 ()	40-50 ()	50 a más ()	
3. Sexo			Femenino		
4. ¿Qué trámite realizó?:					
5. Califique el trato y la atención que recibió					
Excelente	Bueno	Indiferente	Malo	Muy malo	
6. Si la pregunta anterior fue calificada como mala, ¿cómo cree que se podría mejorar?					
6.1. Atención personal y amable					
6.2. Mostrar atención inmediata					
6.3. Capacitar al personal					
6.4. Otros (especifique):					
7. ¿Cómo califica su satisfacción respecto de la información suministrada?					
Excelente	Bueno	Indiferente	Malo	Muy malo	
8. ¿Cuánto esperó para ser atendido?					
Menos de 5 minutos	5 – 10 minutos	10 – 15 minutos	15 – 30 minutos	Más de 30 minutos	
9. ¿Cuánto tiempo duró la atención recibida?					
Menos de 5 minutos	5 – 10 minutos	10 – 15 minutos	15 – 30 minutos	Más de 30 minutos	
10. ¿Tiene conocimiento sobre el buzón de sugerencias?					
				SI	NO
11. ¿Alguna vez utilizó el buzón de sugerencias?					
				SI	NO
12. De haber contestado si, en la pregunta anterior, ¿Se le envió una respuesta a su reclamo o sugerencias?					
				SI	NO
13. ¿Tiene conocimiento sobre el libro de reclamaciones?					
				SI	NO
14. ¿Alguna vez utilizó el libro de reclamaciones?					
				SI	NO
15. De haber contestado si, en la pregunta anterior, ¿Se le envió una respuesta a su reclamo o sugerencias?					
				SI	NO

Sugerencias:

