



**RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN EJECUTIVA CIENTÍFICA
N.º 030 -2018-IMARPE/DEC**

Callao, 19 de febrero de 2018

VISTO:

El Oficio Múltiple N° 063-2017-PCM/SGP de fecha 29 de noviembre de 2017, de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, el Memorandum N° 077-2018-IMARPE/OGPP de fecha 12 de febrero de 2018, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y el Informe N° 044-2018-IMARPE/OGAJ de fecha 16 de febrero de 2018, de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública aprobada a través del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, constituye el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el país, el mismo 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 Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP se aprobó los Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la administración Pública, el mismo que tiene por objeto 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, así como la regulación necesaria para efectuar su seguimiento y evaluación en cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM;

Que, el numeral 1 del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, aprobado por la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, referido al concepto de mejora de la atención a la ciudadanía, indica que una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano, precisando que todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene



R. GUEVARA



G. CAÑOTE



C. MORENO



J. CASTILLO



W. HUERTA

INSTITUTO DEL MAR DE PERÚ

derecho a recibir servicio de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado;

Que, a través del Memorándum N° 077-2018-IMARPE/OGPP de fecha 12 de febrero de 2018, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto propone a la Secretaria General, el Plan para Mejorar la Calidad de Servicio a la Ciudadanía a implementarse en la institución;

Que, dicho Plan tiene como Objetivo General mejorar la satisfacción ciudadana respecto a los productos y servicios que brinda el IMARPE, y como objetivos específicos lo siguiente: i) garantizar las condiciones adecuadas en infraestructura y mobiliario necesarios para la atención en Mesa de Partes, ii) mejorar los alcances de difusión de los servicios que brinda el IMARPE, y iii) brindar un trato e imagen estandarizada en la atención a los ciudadanos;

Que, el referido Plan tiene por objetivo aumentar la confianza de la ciudadanía frente al Estado, en este caso representado por el IMARPE, reduciendo los costos y mejorando la imagen y reputación de nuestra entidad, toda vez que a través del dicho Plan se desarrollará e implementará las mejoras para la atención a la ciudadanía articulando sus esfuerzos bajo la premisa que él mismo es parte de un proceso, cuyas actividades se realizan con la misión de servir a la ciudadanía;

Que, mediante Informe N° 044-2018-IMARPE/OGAJ la Oficina General de Asesoría Jurídica opina que resulta jurídicamente viable aprobar el Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía en el Instituto del Mar del Perú – IMARPE;

Que, considerando que el referido Plan está orientado a contar con una buena atención a la ciudadanía, lo que comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones que realiza nuestra entidad, impactan en el servicio final que prestamos al ciudadano, resulta jurídicamente viable su aprobación;

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Legislativo n.° 95, Ley del Instituto del Mar del Perú - IMARPE y el Reglamento de Organización y Funciones del IMARPE, aprobado por Resolución Ministerial n.° 345-2012-PRODUCE, Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, a través del cual se prueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, y Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, a través del cual se prueba los Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la administración pública”;



R. GUEVARA



G. CAÑOTE



C. MORENO



J. CASTILLO



W. HUERTA

INSTITUTO DEL MAR DE PERÚ

Con el visado de la Secretaria General, de las Oficinas Generales de Planeamiento y Presupuesto, de Administración y de Asesoría Jurídica;



C. MORENO

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía en el Instituto del Mar del Perú – IMARPE.

Artículo 2°.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el portal web de la entidad: <http://www.imarpe.gob.pe>.



J. CASTILLO



W. HUERTA



G. CAÑOTE

Regístrese, Comuníquese y Publíquese

INSTITUTO DEL MAR DEL PERÚ
IMARPE

.....
Blgo. Renato C. Guevara Carrasco
Director Ejecutivo Científico



PERÚ Ministerio de la Producción

Instituto del Mar del Perú



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS A LA CIUDADANIA EN EL INSTITUTO DEL MAR DEL PERÚ -IMARPE



R. GUEVARA



C. MORENO



J. CASTILLO

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Lic. Rossana Novoa M.	Responsable del Plan de Mejora de Atención al Ciudadano		16/02/2018
Revisado por:	Sr. Juan José Castillo A.	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		16/02/2018
Aprobado por:	Econ. Godofredo Cañote S.	Secretario General		16/02/2018

OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO



W. HUERTA



CONTENIDO

- I. INDICE
- II. SITUACION ACTUAL
- III. OBJETIVO
- IV. ALCANCE
- V. ACTIVIDADES A DESARROLLAR (Cronograma)
- VI. RECURSOS
- VII. INDICADORES



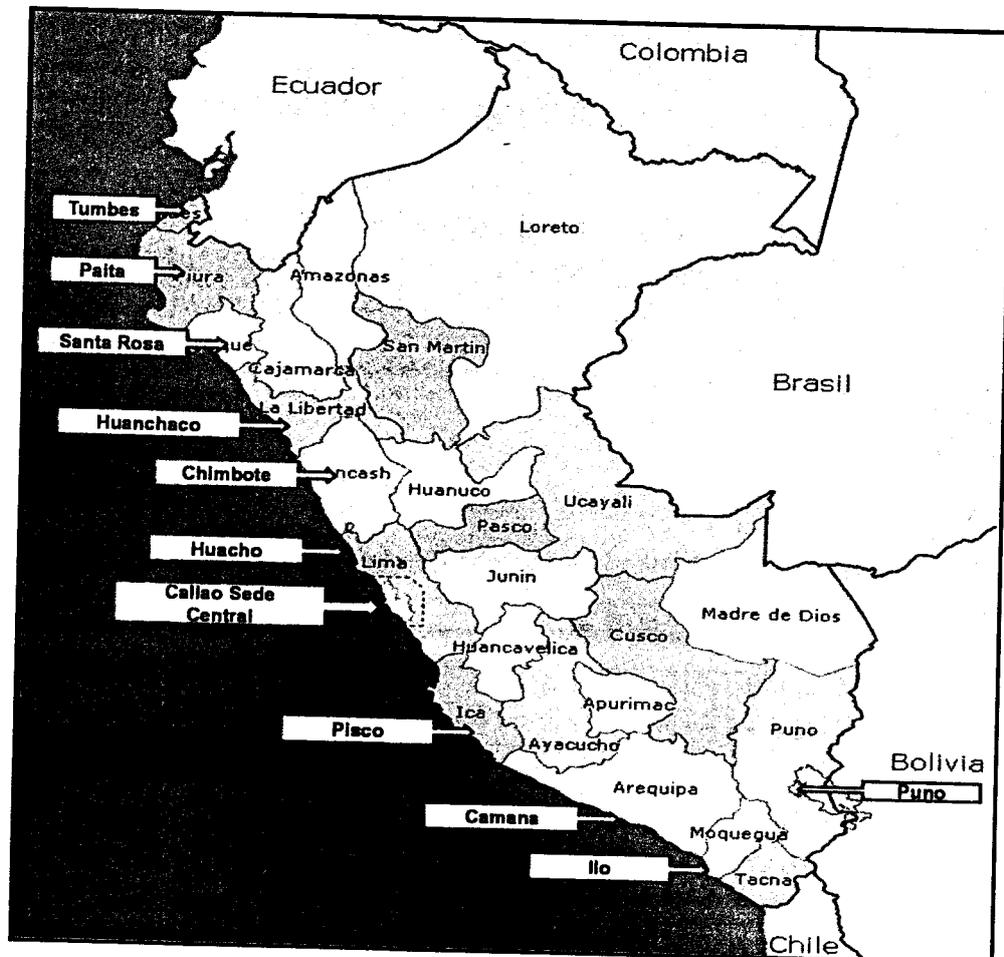


II. SITUACION ACTUAL

El Instituto del Mar del Perú (IMARPE), se encuentra ubicado en la provincia constitucional del Callao, sito en Esquina Gamarra y General Valle S/N Chucuito, cuenta con una Central Telefónica Nro. (051) 208-8650 (cuyo único número se encuentra en difusión en la WEB).

La atención al ciudadano se realiza de lunes a viernes en el horario de 8:00 am a 4:30 pm.

Imagen N° 01
Ubicación de las Sedes del IMARPE a nivel Nacional



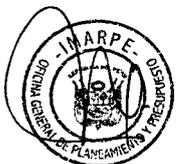
R. GUEVARA



G. CAÑOTE



C. MORENO



J. CASTILLO



W. HUERTA



En este contexto, es preciso señalar que el IMARPE, es un Organismo Técnico Especializado del Ministerio de la Producción, orientado a la investigación científica; así como, al estudio y conocimiento del mar peruano y sus recursos, para asesorar al Estado en la toma de decisiones respecto al uso racional de los recursos pesqueros y la conservación del ambiente marino, contribuyendo activamente con el desarrollo del país.

Asimismo, entre sus funciones asignadas considera "Difundir los resultados de sus estudios e investigaciones a la comunidad científica y al público en general"; es por ello, que la demanda de nuestros servicios se circunscribe a i) estudiantes universitarios, ii) profesionales (maestrías y doctorados), iii) pescadores artesanales, de mediana escala e industriales, iv) empresas consultoras, ONG y v) sector producción, entidades públicas e internaciones científicas, entre otras.

Para el presente año 2018, tomando en consideración los resultados del año anterior 2017 y con el propósito de atender de manera efectiva a los ciudadanos se ha identificado los siguientes problemas:

Nº	Momento de insatisfacción del usuario	Problema
1	El ciudadano que ingresa a las instalaciones de la institución no ubica visualmente el área de Mesa de Partes.	No se cuenta con una infraestructura adecuada, toda vez que la atención se efectúa en la ventanilla que está en el pasillo, no siendo visible en la parte externa, lo que genera desorientación.
2	El ciudadano no conoce detalladamente nuestras actividades.	No se cuenta con una difusión apropiada
3	El ciudadano no percibe trato adecuado en algunas áreas.	Falta de un trato estandarizado



R. GUEVARA



G. CAÑOTE



C. MORENO

III. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la satisfacción ciudadana respecto a los productos y servicios que brinda el IMARPE.

OBJETIVO ESPECÍFICO Nº 1

Garantizar las condiciones adecuadas en infraestructura y mobiliario necesarios para la atención en Mesa de Partes.



J. CASTILLO

OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO



W. HUERTA



OBJETIVO ESPECÍFICO Nº 2

Mejorar los canales de difusión de los servicios que brinda el IMARPE.

OBJETIVO ESPECÍFICO Nº 3

Brindar un trato e imagen estandarizada en la atención a los ciudadanos.

IV. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente plan consideradas en el objetivo general serán de cumplimiento obligatorio para todas las dependencias del Instituto del Mar del Perú (IMARPE).

- **Sede principal**, sito en Esquina Gamarra y General Valle S/N Chucuito - Callao.
- **Laboratorio Costero de Tumbes**: Centro Poblado de Nueva Esperanza, a la altura del km 1249 de la carretera Panamericana Norte.
- **Laboratorio Costero de Paita**: Av. Los Pescadores s/n.
- **Laboratorio Costero de Santa Rosa**: Los Pinos s/n Distrito de Santa Rosa, Provincia de Chiclayo-Región Lambayeque.
- **Laboratorio Costero de Huanchaco**: Av. La Ribera Nº 805 – Huanchaco-Trujillo.
- **Laboratorio Costero de Chimbote**: Urbanización la Nueva Caleta, en el Distrito de Chimbote, Provincia del Santa del Departamento de Ancash a 440 Km.
- **Laboratorio Costero de Huacho**: Avenida San Martín Nº 710.
- **Laboratorio Costero de Pisco**: Calle Los Libertadores A-12, Distrito de Paracas Pisco.
- **Laboratorio Costero de Camaná**: Balneario Los Cerrillos I (Mz y Zona A), Arequipa.



R. GUEVARA



G. CAÑOTE



C. MORENO



J. CASTILLO



W. HUERTA



- Laboratorio Costero de Ilo: Jr. Mirave N° 101 - Región Moquegua.
- Laboratorio Continental de Puno: Av. Circunvalación Sur Nro. 1911 Barrio San Martín.

V. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la Satisfacción Ciudadana respecto a los Productos y Servicios que brinda el IMARPE.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

OBJETIVOS ESPECÍFICO N° 1:

GARANTIZAR LAS CONDICIONES ADECUADAS EN INFRAESTRUCTURA Y MOBILIARIO NECESARIOS PARA LA ATENCIÓN EN MESA DE PARTES

El área de Mesa de Partes es la encargada de la recepción, registro, distribución y control de la documentación interna y externa de la entidad.

Es necesario que el personal que ocupa puesto en la ventanilla de atención, oriente y asesore al ciudadano en los servicios y procedimientos requeridos en sus distintas etapas, cumpliendo con los estándares, reglamentos y procedimientos para la calidad en la atención de los servicios, debiendo por la naturaleza de la función contar con las siguientes competencias: disposición para atender, relaciones interpersonales y manejo de conflictos, adaptación al cambio, planificación y organización y gestión intercultural.

A través de un diagnóstico sobre las adaptaciones que requiere su infraestructura, se ha determinado las mejoras y adecuaciones necesarias para atender a los ciudadanos.

Asimismo, se requiere equipamiento adecuado para la atención de los trámites, tales como PCs, fotocopidora, escáner y equipos de telefonía.



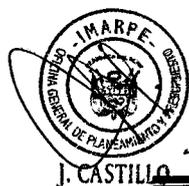
R. GUEVARA



G. CAÑO



C. MORENO



J. CASTILLO

OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO



W. HUERTA



OBJETIVO ESPECIFICO Nº 2:

**MEJORAR LOS CANALES DE DIFUSION DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL
IMARPE**

CANAL PRESENCIAL

Como una forma de mantener informados a los ciudadanos que acuden a la institución a efectos de solicitar una atención y/o servicio, sobre la misión y actividades científicas que realiza el IMARPE a través de sus Direcciones Generales Científicas y Laboratorios Costeros y Continental, el área de Imagen Institucional elaborará folletos para su edición y posterior distribución.

Debido a la modificación del diseño de algunas oficinas de la entidad; es preciso que, el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo – SST, actualice los Mapas de Riesgo, los cuales evidencian la aplicación de medidas de control de los principales riesgos identificados y las acciones correctivas, los cuales estarán colocados en lugares accesibles a los ciudadanos.

Además, se ha considerado un “Abre Puertas”, el mismo que consiste en una Exposición de las Actividades diversas que realizan las Direcciones Científicas de: Investigaciones en Acuicultura, Oceanografía y Cambio Climático, Investigaciones en Recursos Demersales y Litorales, Investigaciones en Recursos Pelágicos, así como en Hidroacústica, Sensoramiento Remoto y Artes de Pesca.

Asimismo, Visitas guiadas a los principales laboratorios de la sede central.

CANAL VIRTUAL

La Oficina General de Administración, a través del Área Funcional de Informática y Estadística, implementará complementariamente al Libro de Reclamaciones virtual un sistema de control de registro, el mismo que permitirá conocer en línea el estado del Reclamo presentado considerando los plazos establecidos.

La Biblioteca institucional centraliza la información científica especializada que sirve de apoyo para el desarrollo de las investigaciones en temas relacionados a los recursos hidrobiológicos (marinos y de aguas continentales) y su ambiente, además extiende sus servicios a la comunidad científica, estudiantil y público en general.

La colección está conformada por publicaciones del IMARPE, libros, tesis, revistas y otros materiales bibliográficos que se recibe por donación o canje; no



R. GUEVARA



G. GARCÍA



C. MORENO



J. CASTILLO



W. HUERTA



se realiza compras de nuevas publicaciones, lo cual hace que la colección este desactualizada.

La biblioteca cuenta con el Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas del Software PMB para la base bibliográfica de toda la colección, la cual se encuentra en prueba a nivel interno en la página web.

El Repositorio Digital del IMARPE se implementó con el software Dpace 1.8 en el año 2012, siendo necesario que se cuente con la versión 6.0.

El área de Imagen Institucional elaborará graficas con contenidos relacionados a la Mejora de la Calidad de la Atención al Ciudadano, las cuales serán distribuidas al personal a través de las direcciones de correos electrónicos de la institución.

OBJETIVO ESPECIFICO Nº 3:

BRINDAR UN TRATO E IMAGEN ESTANDARIZADA EN LA ATENCION A LOS CIUDADANOS



R. GUEVARA

La Oficina General de Administración, a través del Área Funcional de Recursos Humanos, brindará al personal de atención a la ciudadanía una inducción sobre sus funciones, estrategia, estructura, procesos y funcionamiento de la entidad, así como, la totalidad de los trámites y servicios que brinda la entidad.



C. MORENO

Asimismo, se establecerán y ejecutarán acciones anuales de capacitación en el marco del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDP de SERVIR 2018.



J. CASTILLO



W. HUERTA



G. CAROTE

OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

ACTIVIDADES A DESARROLLAR PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Objetivos	Producto	Actividades	Responsable	Inicio	Fin	Indicador
Objetivo General: Mejorar la Satisfacción Ciudadana respecto a los Productos y Servicios que brinda el IMARPE	Encuesta de Satisfacción Aplicada	Elaborar y aplicar las encuestas de satisfacción ciudadana	Secretaria General	01.01.2018	30.11.2018	Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos
Objetivo Especifico N° 1: Garantizar las condiciones adecuadas en infraestructura y mobiliario necesarios para la atención en Mesa de Partes	Prestación del servicio de recepción y control de la documentación	Capacitar al personal según sus funciones en el uso del Sistema de Trámite Documentario.	Oficina General de Administración, Área Funcional de Recursos Humanos, Área Funcional de Logística e Infraestructura, Area Funcional de Informática y Estadística Encargado del área de Mesa de Partes	19.01.2018	19.01.2018	Porcentaje de ciudadanos satisfechos con la infraestructura para la atención
		Reporte quincenal de documentos externos pendientes de Atención .		15.01.2018	30.11.2018	
	Prestación del servicio automatizado en Tecnologías de la Información	Asignación de equipos informáticos.		15.01.2018	28.02.2018	
		Mejora en el uso del software.		28.02.2018	28.03.2018	
	Infraestructura mejorada	Capacitación en el uso de software y manejo de equipos informáticos.		02.04.2018	30.04.2018	
		Mantenimiento y adquisición de mobiliario.		01.07.2018	30.11.2018	
Procesos mejorados	Modificación de los accesos a las ventanillas de atención.	01.08.2018	30.11.2018			
		Elaboración de una Directiva sobre procedimiento de atención de solicitudes en la Secretaria de los Laboratorios Costeros y Continental.		22.05.2018	31.07.2018	
Objetivo Especifico N° 2 Mejorar los canales de difusión de los servicios que brinda el IMARPE	Folleteria Institucional	Diseño, elaboración e impresión de folletos	Oficina General de Administración, Área Funcional de Logística e Infraestructura, Área Funcional de Recursos Humanos, Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	22.04.2018	30.05.2018	Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos
	Mapas de Riesgo elaborados	Inspección a las instalaciones		01.03.2018	30.03.2018	
		Trabajo de gabinete		01.04.2018	15.04.2018	
		Impresión de Láminas		16.04.2018	20.04.2018	
		Simulacros		01.05.2018	30.12.2018	
	Abre Puertas	Reunión de Preparación	01.11.2018	15.11.2018		
		Exposiciones y visitas guiadas	30.11.2018	30.11.2018		
	Control del Registros del Libro de Reclamaciones	Levantamiento de Información	01.01.2018	30.11.2018		
		Diseño del sistema	22.01.2018	31.01.2018		
		Despliegue del sistema	01.02.2018	28.02.2018		
	Control de las solicitudes de Acceso a la información	Capacitación del uso del sistema	01.03.2018	15.04.2018		
		Levantamiento de Información	01.02.2018	28.02.2018		
		Diseño del sistema	01.03.2018	15.03.2018		
	Repositorio Digital Actualizado	Despliegue del sistema	16.03.2018	30.03.2018		
		Capacitación del uso del sistema	02.04.2018	30.04.2018		
		Instalación del Software DSPACE	02.04.2018	15.04.2018		
		Migración de la data	16.04.2018	30.04.2018		
		Configuración de metadatos	30.04.2018	15.05.2018		
	Catálogo Bibliografico	Control de calidad de los datos migratorios	15.05.2018	30.05.2018		
		Mejoramiento del diseño	01.06.2018	30.07.2018		
Configurar los permisos de salida		15.03.2018	30.03.2018			
Graficas elaboradas	Diseño y elaboración de gráficas	01.02.2018	30.03.2018			
Consultas sistematizadas	Recepción y Atención de Consultas	área de Imagen Institucional	01.02.2018	30.11.2018	Incremento porcentual de visitas al portal Web	





**PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE
SERVICIOS A LA CIUDADANÍA**

Página 10 de 13

Objetivos	Producto	Actividades	Responsable	Inicio	Fin	Indicador
Objetivo Específico N° 3 Brindar un trato e imagen estandarizada en la atención a los Ciudadanos	Inducción y Capacitación de Personal	Plan de Desarrollo de Personas	Oficina General de Administración, Área Funcional de Recursos Humanos	01.02.2018	30.11..2018	Porcentaje de ciudadanos satisfechos con el trato brindado



R. GUEVARA



C. MORENO



J. CASTILLO



G. CAÑOTE

OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO



VI. RECURSOS

Los recursos necesarios para ejecutar las actividades planteadas en el presente plan se encuentran consideradas en el presupuesto institucional del año 2018. Asimismo, es pertinente señalar que la implementación de las actividades se realizará con el personal de las diferentes oficinas del IMARPE.

Personal	Oficina a la que pertenece	Tiempo aproximado
Secretario General	Secretaria General	12 semanas (tiempo parcial) Supervisar y Monitorear.
Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Oficina General de Planificación y Presupuesto	12 semanas (tiempo parcial) Evaluar y Seguimiento.
Jefe de la Oficina General de Administración	Oficina General de Administración	12 semanas (tiempo parcial) Evaluar y Seguimiento.
Jefe del Área Funcional de Recursos Humanos	Área Funcional de Recursos Humanos.	12 semanas (tiempo parcial) Coordinar y Ejecutar.
Jefe del Área Funcional de Logística e Infraestructura	Área Funcional de Logística e Infraestructura	10 semanas (tiempo parcial) Coordinar y Ejecutar.
Jefe del Área Funcional de Informática y Estadística	Área Funcional de Informática	24 semanas (tiempo parcial) Coordinar y Ejecutar.
Responsable de Imagen Institucional	Imagen Institucional	10 semanas (tiempo parcial) Coordinar y Ejecutar.
Profesional de Trámite Documentario	Mesa de Partes	48 semanas
Asistente Administrativo de Trámite Documentario	Mesa de Partes	48 semanas
Especialista en Biblioteca	Biblioteca	18 semanas (tiempo parcial)
Tele operadora	Central Telefónica	48 semanas
Especialista en Planeamiento y Presupuesto	Oficina General de Planificación y Presupuesto	12 semanas



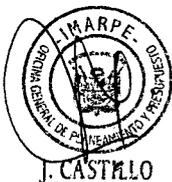
R. GUEVARA



G. CAÑETE



C. MORENO



J. CASTILLO



W. HUERTA



VII. INDICADORES

Para determinar el avance en el logro de los objetivos del Plan se utilizarán los siguientes indicadores:

OBJETIVO ESPECIFICO Nº1: GARANTIZAR LAS CONDICIONES ADECUADAS EN INFRAESTRUCTURA Y MOBILIARIO NECESARIOS PARA LA ATENCIÓN EN MESA DE PARTES

FICHA DE INDICADOR	
Nombre de indicador	Porcentaje de ciudadanos satisfechos con la infraestructura para la atención
Descripción del indicador	Indicador de Eficacia: Permitirá conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos al ser atendidos de manera presencial
Objetivo del Indicador	Conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos
Forma de Cálculo	(N° de ciudadanos satisfechos con la infraestructura para la atención / N° total de ciudadanos encuestados) X100
Fuentes de Información	Encuestas de satisfacción
Periodicidad de Medición	Semestral
Responsable de Medición	Imagen Institucional
Meta	75% de ciudadanos encuestados satisfechos.

OBJETIVO ESPECIFICO Nº2: MEJORAR LOS CANALES DE DIFUSION DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL IMARPE

FICHA DE INDICADOR	
Nombre de indicador	Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos
Descripción del indicador	Indicador de Calidad: Medirá la satisfacción del usuarios del servicio
Objetivo del Indicador	Medir la calidad del servicio de atención presencial brindado por el IMARPE
Forma de Cálculo	(N° de ciudadanos satisfechos con el trato brindado para la atención / N° total de ciudadanos encuestados) X100
Fuentes de Información	Encuestas de satisfacción
Periodicidad de Medición	Semestral
Responsable de Medición	Imagen Institucional
Meta	75% de ciudadanos encuestados satisfechos



OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO





FICHA DE INDICADOR	
Nombre de indicador	Incremento porcentual de visitas al portal WEB
Descripción del indicador	Indicador de Eficiencia: Nos permitirá conocer el incremento de visitas al portal WEB.
Objetivo del Indicador	Permitirá conocer el incremento de visitas con las modificaciones a la WEB y la actualización de la información.
Forma de Cálculo	$((N^{\circ} \text{ de ciudadanos que visitan el Portal Web en el mes } x - N^{\circ} \text{ de ciudadanos que visitan el Portal Web en el mes } x-1) * 100$
Fuentes de Información	Evaluación Anual del Plan de Mejora de la Calidad de Atención al Ciudadano.
Periodicidad de Medición	Semestral
Responsable de Medición	Oficina General de Administración / Área Funcional de Informática y Estadística.
Meta	Incrementar en 30% las visitas del año.

OBJETIVO ESPECIFICO N°3: BRINDAR UN TRATO E IMAGEN ESTANDARIZADO EN LA ATENCIÓN EN MESA DE PARTES

FICHA DE INDICADOR	
Nombre de indicador	Porcentaje de ciudadanos satisfechos con el trato brindado
Descripción del indicador	Indicador de Eficacia: Permitirá conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos atendidos
Objetivo del Indicador	Conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos atendidos
Forma de Cálculo	$(N^{\circ} \text{ de ciudadanos satisfechos con el trato brindado} / N^{\circ} \text{ total de ciudadanos encuestados}) * 100$
Fuentes de Información	Encuestas de satisfacción de los ciudadanos por la atención recibida
Periodicidad de Medición	Semestral
Responsable de Medición	Imagen Institucional
Meta	75% de ciudadanos encuestados satisfechos.

