



MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL  
DE AREQUIPA

# RESOLUCIÓN GERENCIAL N° 1182-2015 -MPA/GM

Arequipa, 23 de Diciembre, 2015.

**VISTO:** El Informe Técnico N° 056-2015-MPA-GPPR/SGR.jcv de la Sub Gerencia de Racionalización, a través del cual remite el Proyecto de la Directiva N° 017-2015-MPA/GPPR/SGR denominada: "**MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA**" para su aprobación, el Informe N°1648-2015-MPA/GPPR de la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización que señala la viabilidad del Proyecto de Directiva, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, la Municipalidad Provincial de Arequipa, de acuerdo al artículo 194 de la Constitución Política del Estado concordante con el artículo I y II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, es una entidad de Derecho Público con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia;

Que, el artículo 27° de la Ley Orgánica de Municipalidades, dispone que la Administración está bajo la dirección y responsabilidad del Gerente Municipal, cuyas funciones específicas se encuentran debidamente establecidas en el Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad;

Que, habiéndose aprobado con Resolución Ministerial N° 189-2015-PCM, el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, de la cual forma parte nuestra Municipalidad, siendo necesario contar con una Directiva que nos permita establecer los estándares de mejora continua de la atención al ciudadano, que requiere la atención en los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad;

Que, con Informe Técnico 056-2015-MPA-GPPR/SGR.jcv la Sub Gerencia de Racionalización, remite el Proyecto de la Directiva N° 017-2015-MPA/GPPR/SGR denominada: "**MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA**", con la finalidad de establecer un adecuado sistema de medición de Atención al Ciudadano para identificar el nivel de satisfacción de la ciudadanía para identificar el nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención que brinda la Municipalidad Provincial de Arequipa

Que, mediante Informe N°1648-2015-MPA/GPPR la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización, señala la viabilidad del Proyecto de Directiva antes descrito;

Que, la Gerencia Municipal, de conformidad a las facultades otorgadas en la Resolución de Alcaldía Nro. 1945-2012-MPA, de fecha 05 de diciembre del 2012;

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO.- APROBAR** la Directiva N° 017-2015-MPA/GPPR/SGR denominada: "**MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA**", remitida por la Gerencia de Planificación Presupuesto y Racionalización, la misma que se adjunta a la presente Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO.- HACER** de conocimiento de todas las Unidades Orgánicas de la Municipalidad Provincial de Arequipa, la expedición de la presente Resolución, para su estricto cumplimiento, la misma que deberá ser supervisada por los Gerentes, Sub Gerentes, y/o Jefes de Áreas.

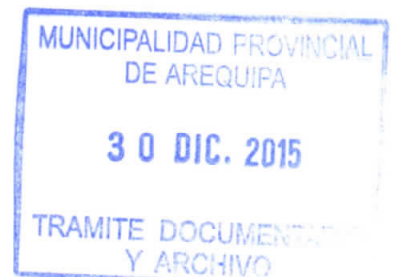
**ARTICULO TERCERO.- DEROGAR** o dejar sin efecto cualquier disposición Municipal que se oponga a la presente Directiva.

**Regístrese, comuníquese y cúmplase.**

RCHC/  
EXP.SGR  
C.C Todas las Unidades Orgánicas  
Archivo



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE AREQUIPA  
Dr. Ricardo Chávez Calderón  
GERENTE MUNICIPAL



20019

**DIRECTIVA N° 017-2015-MPA/GPPR/SGR****MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA**

Formulado por: SUB GERENCIA DE RACIONALIZACION

**I. OBJETIVO**

Establecer los estándares de mejora continua de la atención al ciudadano, y la medición de la satisfacción de la atención.

**II. FINALIDAD**

Establecer un adecuado sistema de medición de Atención al Ciudadano para identificar el nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención que brinda la Municipalidad Provincial de Arequipa.

**III. BASE LEGAL**

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- Resolución Gerencial N° 723-2015-MPA/GM, aprueba la Directiva N° 007-2015-MPA/GPPR/SGR "Protocolo de Atención al Ciudadano en la Municipalidad Provincial de Arequipa.
- Ordenanza Municipal N° 810 aprueba el Reglamento de Organización y Funciones, y sus modificatorias O.M. N° 914 y O.M. N° 936.

**IV. ALCANCE**

La presente Directiva es de cumplimiento obligatorio de todas aquellas Unidades Orgánicas que tienen entre sus principales funciones recibir, atender, tratar o informar al ciudadano.

**V. DISPOSICIONES GENERALES****5.1. DEFINICIONES.****➤ Mejora de la atención al ciudadano:**

Comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, impacten en el servicio final que se presta al Ciudadano.

**➤ La Satisfacción Ciudadana:**

La definimos como el más alto grado de satisfacción que tiene el ciudadano respecto a la calidad de la atención o del servicio brindado.

- **Ciudadano:**  
Es la persona que por su naturaleza pública y por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personales e inalienables reconocidos, bajo el principio formal de igualdad.
- **Muestra:**  
Es el número de encuestas o evaluaciones que se deben realizar.
- **Encuestador:**  
Es la persona encargada de realizar la encuesta a los clientes.
- **Encuesta**  
Es la herramienta que mide la satisfacción del Ciudadano.
- **Responsable**  
Es el Funcionario que presta el servicio solicitado o el que coordina una actividad para la medición al Ciudadano.

## VI. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

### 0.1. EL RESPONSABLE DE LA MEJORA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Es el responsable de revisar y garantizar que los procesos internos y procedimientos brindados estén simplificados, aplicar las técnicas de medición, los instrumentos de medición, los indicadores y la medición de la satisfacción del ciudadano.

### 0.2. MECANISMOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DEL CIUDADANO.

El responsable de la Mejora de Atención al Ciudadano evaluará la satisfacción de los usuarios (entre ellos Ciudadanos y Ciudadanas) a través de:

- Los Buzones de sugerencias y/o quejas, y el Libro de Reclamaciones.
- La habilitación de la Página Web de la Municipalidad Provincial de Arequipa para identificar la satisfacción de los usuarios frente a la prestación de los bienes y servicios.
- Construcción de indicadores de Insumo, Proceso y Productos.
- La aplicación de Encuestas de satisfacción

El responsable de la Mejora de Atención al Ciudadano no está limitado para implementar otras herramientas que podrían ser más eficaces para el objeto de medición.

#### 6.2.1. CONSTRUCCION DE INDICADORES

El Responsable de la Medición de la Atención al Ciudadano es el encargado de construir los indicadores a partir de la información que registren las unidades orgánicas vinculadas a la atención al ciudadano. Los Indicadores de gestión a tener en cuenta para la medición de la atención al ciudadano son:

- a) **Indicador de Insumo.-** Miden los recursos utilizados (presupuestales, humanos y físicos) para el desarrollo del proceso de atención ciudadana.



- **% Promedio diario de horas efectivas de atención**, mide el porcentaje promedio diario de las horas efectivas de atención, que se obtiene del total de horas diarias efectivas de atención sobre el total de horas de la jornada laboral del día.

$$\% \text{ Promedio diario de horas efectivas de atención} = \frac{\text{Total horas diarias de atención efectivas}}{\text{Total horas jornada laboral diaria}}$$

- **Total horas efectivas de atención diaria**, es el total de horas efectivas de atención al ciudadano desde la llamada del ticket de atención hasta la culminación de la atención.
  - **Horas de jornada laboral diaria**, es el total de horas de la jornada laboral.
- **Horas de capacitación al personal de atención**, mide el total de horas de capacitación brindada al personal de atención y orientación a los ciudadanos, en un periodo de tiempo que puede ser mensual o trimestral.
  - **Número de charlas de capacitación**, mide el número de charlas de capacitación brindada al personal de atención y orientación a los ciudadanos, en un periodo de tiempo que puede ser mensual o trimestral
  - **% de presupuesto asignado al área de atención al ciudadano**, mide el % de presupuesto que se asigna al área de atención al ciudadano (Plataforma), que se obtiene del total de presupuesto que demanda el área de atención al ciudadano sobre el total de presupuesto de la Municipalidad.
- b) **Indicador de Proceso.-** Mide las actividades que involucran el proceso de atención ciudadana.
- **Tiempo promedio de espera de atención**, es el tiempo promedio que espera el ciudadano desde que obtiene el ticket de atención hasta el momento de ser llamado para su atención.
  - **Número de arribos por hora**, es el promedio de personas que solicitan atención ciudadana entre las 8.00 am y las 5.00 pm por rangos de 60 minutos.
  - **% de solicitudes por tipo de trámite**, mide el % de solicitudes ingresadas por mesa de partes según tipo de trámite, que se obtiene del número de



solicitudes por tipo de trámite sobre el total de solicitudes ingresadas por mesa de partes.

$$\% \text{ Solicitudes según tipo de trámite} = \frac{\text{Número de solicitudes por tipo de trámite}}{\text{Total de solicitudes ingresadas por mesa de partes}}$$

- **% de solicitudes por Unidad Orgánica**, mide el % de solicitudes ingresadas por mesa de partes según unidad orgánica, que se obtiene del número de solicitudes ingresadas por Trámite Documentario y Archivo según unidad orgánica, sobre el total de solicitudes ingresadas por Trámite Documentario y Archivo.

$$\% \text{ Solicitudes ingresadas por unidad orgánica} = \frac{\text{Número de solicitudes por unidad orgánica}}{\text{Total de solicitudes ingresadas por mesa de partes}}$$

- c) **Indicador de Producto**.- Mide el servicio de atención ciudadana.

- **Tiempo promedio de atención**, es el tiempo promedio desde que se inicia la atención al ciudadano hasta su culminación.
- **Número de tickets atendidos**, representa el número total de ciudadanos atendidos en un periodo de tiempo determinado. Pudiendo ser diario, mensual, trimestral, anual, etc.
- **% de ticket atendidos**, mide el porcentaje de ciudadanos que recibieron atención, que se obtiene del total de ciudadanos atendidos sobre el total de ciudadanos que obtuvieron un ticket de atención.

$$\% \text{ Ticket atendidos} = \frac{\text{Total ticket atendidos}}{\text{Total ticket emitidos}}$$

- **Número de tickets abandonados**, representa el número total de ciudadanos que habiendo obtenido un ticket de atención, no se apersonaron al módulo de atención pese haber sido llamado su ticket de atención.



- **% de tickets abandonados**, mide el porcentaje de ciudadanos que abandonaron su ticket de atención, que se obtiene del total de tickets abandonados sobre el total de ciudadanos que obtuvieron ticket de atención.

$$\% \text{ Ticket abandonados} = \frac{\text{Total ticket abandonados}}{\text{Total ticket emitidos}}$$

Los indicadores se determinaran sobre periodos mensuales y trimestrales, el Responsable de Medición de la Atención al Ciudadano puede considerar otros periodos de tiempo como por ejemplo; diario, semanal, etc.

### 6.2.2. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

Para alcanzar los objetivos planteados, básicamente, se utilizarán para esta directiva la elaboración de Encuestas de Satisfacción para mejorar la Atención al Ciudadano.

- **Frecuencia de Evaluación**

Las encuestas se efectúan en actividades previamente programadas por Secretaria General. Las mediciones las realiza trimestralmente el responsable de Atención a la Ciudadanía.

- **Intercepción (aleatoria) en los locales de la Municipalidad Provincial de Arequipa**

El responsable de Atención al Ciudadano seleccionará el local de la Municipalidad, básicamente, bajo los criterios de: número de ciudadanos atendidos, servicios que brindan, número de unidades orgánicas que brindan el servicio.

La Encuesta de Satisfacción según Anexo N° 01 será aplicado en la puerta de salida y/o entrada, se efectuará una selección sistemática aleatoria del ciudadano a ser encuestado.

### 6.2.3. DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

- **Encuesta de Satisfacción**

Es la herramienta que permite a la Entidad conocer la opinión de los usuarios respecto a la Atención brindada.

La Herramienta cumplirá los siguientes requisitos:

- Se implementará en forma física.
- Las preguntas que contiene están directamente referidas a los indicadores del Índice de Satisfacción.

### 6.2.4. DE LOS INDICADORES DE LA ENCUESTA



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

➤ **Simplificación de Trámites**

La simplificación administrativa tiene por objetivo la eliminación de obstáculos para la sociedad, que generan el inadecuado funcionamiento de la Municipalidad.

➤ **Evaluación de la Gestión**

Mejorar los procesos de la Municipalidad Provincial de Arequipa para que brinde bienes y servicios de calidad que impacten positivamente en el bienestar de los ciudadanos.

➤ **Atención al Ciudadano**

Una buena atención al Ciudadano comprende prestar servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o servicio de la Municipalidad.

➤ **Imagen Organizacional**

Es la imagen que la Municipalidad como Entidad articula en las personas, de una forma atractiva, de modo que pueda provocar un interés entre los Ciudadanos.

➤ **Transparencia y Acceso a la Información Pública**

Es la apertura y exposición a la ciudadanía de los servicios públicos que presta la Municipalidad sean más efectivos y garanticen el ejercicio de los derechos, al respetar la transparencia y acceso a la información pública, la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

**Relación de los Indicadores con los Atributos de Calidad y las Expectativas Ciudadanas**

INDICADOR	ATRIBUTO DE CALIDAD	EXPECTATIVA DEL CIUDADANO
Simplificación de Trámites	Capacidad de respuesta	Eficiencia por parte del personal
Evaluación de la Gestión	Capacidad de respuesta	Respuestas claras, precisas y oportunas
Atención al Ciudadano	Amabilidad y cortesía	Atención amable, discreta y con educación
Imagen Institucional	Visión, Misión, Organización Estructural	Atención rápida y personalizada
Transparencia y Acceso a la Información Pública	Confiabilidad y Facilitación	Reconocer y valorar el derecho de acceso a la información de los ciudadanos y ciudadanas

**6.2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LOS INDICADORES**



Con el objeto de verificar la aplicación de los indicadores en la Encuesta de Satisfacción Anexo N° 1, se han elaborado las siguientes matrices:

### Matriz de Encuesta de Satisfacción

Indicadores	Encuesta de Satisfacción
	Anexo N° 1
Simplificación de Trámites	¿Cuánto tiempo le demanda a Ud. Para realizar un Trámite en la Municipalidad durante el día?
Evaluación de la Gestión	En el momento de realizar su Trámite ¿La persona que lo atendió le brindo información clara, oportuna y precisa?
Atención al Ciudadano	¿La persona que lo atendió fue?
Imagen Institucional	¿Cómo califica la atención que brinda la Municipalidad a los Ciudadanos?
Transparencia y acceso a la Información Pública	¿Usa la Página Web de la Municipalidad para hacer Trámites?
	¿Cómo califica el trámite realizado en la Página Web?



## 6.2.6. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

### 6.2.5.1. Muestra

Para la Presente Directiva se trabajará como muestra las Unidades Orgánicas de la Municipalidad Provincial de Arequipa, que brindan atención directa al ciudadano.

### 6.2.5.2 Escala de evaluación

La escala de evaluación comprende las calificaciones entre Deficiente, Regular, Bueno y Muy Bueno; las cuales, para efectos del cálculo del índice de satisfacción tendrá una calificación desde cero (0) a tres (3), como se muestra en el cuadro siguiente:

0 puntos	Deficiente.
1 punto	Regular.
2 puntos	Bueno.
3 puntos	Muy Bueno.

## 6.2.7. CÁLCULO DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

Para recoger la información, se ha elaborado una Encuesta de Satisfacción (Anexo N° 1). El procedimiento para su llenado y evaluación se describe en líneas inferiores.

### 6.2.6.1 Calificación en Encuesta de Satisfacción (Anexo N° 1)



En este instrumento el ciudadano responde a un listado de preguntas relacionadas al servicio o tramite realizado en un local de la Municipalidad.

1. ¿Cuánto tiempo le demanda a Ud. en realizar un trámite en la Municipalidad durante el día?

- a) 15 minutos (....)  
 b) 30 minutos (....)  
 c) 60 minutos (....)  
 d) 120 minutos (....)  
 e) Más de 120 minutos (....)

120 minutos – más de 120 minutos	Deficiente.
60 minutos	Regular.
30 minutos	Bueno.
15 minutos	Muy Bueno.

2. En el momento de realizar su Trámite, ¿la Persona que lo atendió le brindó información clara, oportuna y precisa?

- a) SI. (....)  
 b) NO (....)

SI.	Muy Bueno
NO	Deficiente

3. La persona que lo atendió ¿Fue?

- a) Respetuoso (....)  
 b) Amable (....)  
 c) Tolerante (....)  
 d) Descortés (....)  
 e) Prepotente (....)  
 f) Otros especificar: .....

Prepotente - Descortés - otros	Deficiente.
Tolerante	Regular.
Amable	Bueno.
Respetuoso	Muy Bueno.

4. ¿Cómo califica la atención que brinda la municipalidad a los ciudadanos?

- a) Deficiente  
 b) Regular  
 c) Bueno  
 d) Muy Bueno

5. ¿Usa la Página Web de la Municipalidad para hacer Trámites?

- Si (....) (Pasar a la Pregunta 6)  
 No(....) (Termina encuesta)

6. ¿Cómo califica el trámite realizado en la Página Web?



- a) Deficiente
- b) Regular
- c) Bueno
- d) Muy Bueno

Cada respuesta se tabulará de acuerdo a la calificación propuesta en el siguiente cuadro:

Evaluación General Encuesta de Satisfacción	
Descripción	Calificación
Deficiente	0
Regular	1
Bueno	2
Muy Bueno	3

Como cada pregunta tiene relación directa a un indicador que sirve para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos según el numeral 6.2.4 de esta directiva, por consiguiente la evaluación se realizará por indicador.

Para identificar la relación entre indicadores y preguntas, se revisará el numeral 6.2.5 de la presente directiva y luego se procederá a colocar la calificación para cada indicador, según el siguiente cuadro:

#### Ejemplo:

En los casos especiales en los que el Indicador sólo es evaluado en un registro, el puntaje no será promediado y pasará directo a ser el valor considerado en el Índice de Satisfacción.

#### Cuadro Resumen de Indicadores Evaluados

##### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ANEXO N° 1

INDICADOR	PUNTAJE FINAL
Simplificación de trámites	2
Evaluación de la Gestión	3
Atención al Ciudadano	2
Imagen Institucional	0
Transparencia y acceso a la Información Pública	1

La generación de este cuadro resumen de indicadores evaluados, se emitirá por Gerencia o Unidad Orgánica.



### 6.2.6.2 Promedio de Puntaje Final por Indicador aplicado a Varias Encuestas

Cuando en el periodo establecido (Trimestral) se hayan recabado varias "encuestas de Satisfacción" por Módulo / Gerencia y requiere promediar los puntajes por cada indicador, se hará según el siguiente cuadro:

**Cuadro Promedio de Puntaje Final por Indicador aplicado a Varias Encuestas**

Indicadores	Encuesta	Encuesta	Encuesta	...	Promedio
	1	2	3		
	Puntaje Final	Puntaje Final	Puntaje Final	...	Puntaje Final
Indicador 1	P1	P1	P1	...	Prom 1
Indicador 2	P2	P2	P2	...	Prom 2
Indicador 3	P3	P3	P3	...	Prom 3

### 6.2.6.3 Obtención del Índice de Satisfacción

Una vez determinados los puntajes finales promedios de los Indicadores correspondientes a la Encuesta de Satisfacción, se procederá a calcular el Índice de Satisfacción por Indicador; para lo cual se promediará los puntajes finales de cada indicador obtenidos entre el número de encuestas realizadas y el resultado será el Índice de Satisfacción por Indicador.

$$\text{Indicador 1} = \frac{\text{PUNTAJE FINAL 1}}{\text{NUMERO DE ENCUESTAS}}$$

Los valores obtenidos en el Índice de Satisfacción serán interpretados según el siguiente cuadro:

Interpretación de los valores obtenidos en el Índice de Satisfacción (Escala de 0-3)	
Descripción	Calificación
Baja Satisfacción	$0 \leq x \leq 1$
Media Satisfacción	$1 < x \leq 2$
Alta Satisfacción	$2 < x \leq 3$



Por consiguiente, si consideramos el anterior cuadro de los Índices de Satisfacción por Indicador, la interpretación de los valores obtenidos será la siguiente:

**Cuadro Resumen de Índices de Satisfacción por Indicador**

INDICADOR	INDICE DE SATISFACCIÓN	DESCRIPCIÓN
Simplificación de Trámites	2.5	Alta Satisfacción
Evaluación de la Gestión	1	Baja Satisfacción
Atención al Ciudadano	1.75	Media Satisfacción
Imagen Institucional	0	Baja Satisfacción
Transparencia y acceso a la Información Pública	3	Alta Satisfacción



## VII. REPORTES DE LA MEDICIÓN DE LA GESTIÓN

### 7.1 REPORTE A LAS ÁREAS EVALUADAS

El Responsable informará su evaluación a las Unidades Orgánicas evaluadas, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

### 7.2 REPORTE A LA SECRETARÍA GENERAL

El Responsable en forma Trimestral remitirá a Secretaría General un reporte donde consolide todos los documentos de evaluación emitidos, haciendo énfasis en las mejoras que se han realizado durante ese período de tiempo.

### 7.3 REPORTE A LA GERENCIA MUNICIPAL

La Secretaria General reportará a la Gerencia Municipal con una frecuencia semestral un informe consolidando los resultados generados por el Responsable, haciendo énfasis en las mejoras realizadas durante ese período de tiempo.

## VIII. RESPONSABILIDADES

### 8.1 De los Órganos y las Unidades Orgánicas que atienden al ciudadano.

Implementar y supervisar el cumplimiento del protocolo de atención al ciudadano, Participar y apoyar en las actividades de mejora de la atención consideradas en la presente Directiva.

Brindar las facilidades y el apoyo al responsable de Atención al Ciudadano, a fin de lograr a cabalidad la implementación de las mejoras en los servicios que se reflejaran en una atención oportuna, adecuada y efectiva al ciudadano, que asiste a la Municipalidad Provincial de Arequipa.

### 8.2 De Secretaria General

Supervisar el cumplimiento de esta Directiva por parte del Responsable de Atención al Ciudadano.

Mantener informada a la Gerencia Municipal sobre los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de medición de la satisfacción del ciudadano.

Revisar, actualizar e implementar con una periodicidad anual la presente Directiva en coordinación con las unidades orgánicas que atienden al ciudadano.

Planificar, actividades de orientación y atención a la ciudadana, a través de los canales de atención presencial, telefónica, sistemas informáticos, a través del portal Web, o cualquier otro medio que se implemente, en coordinación con las demás unidades orgánicas, asimismo coordinar la capacitación del personal, respecto a la mejora de la calidad del servicio.

### 8.3 Del Responsable de Atención al Ciudadano

El Responsable de Atención al Ciudadano es el encargado de consolidar la información de la evaluación del nivel de satisfacción ciudadana respecto a la atención que brindan las Unidades Orgánicas de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

Realizar el auto-diagnóstico de acuerdo al Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, aprobado por Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM.

Aplicar los instrumentos de medición de la satisfacción del ciudadano, en coordinación con las unidades orgánicas que prestan servicios públicos y/o las que ejecutan procedimientos administrativos.

Analizar los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de medición y remitir informes a los funcionarios responsables de las Unidades Orgánicas que atienden a la ciudadanía; con copia a Secretaría General.

Proponer mejoras en los procesos de atención al ciudadano así como implementar las acciones correctivas a seguir en coordinación con las áreas involucradas.

## IX. DISPOSICIONES FINALES

**PRIMERA.-** El responsable de la Atención al Ciudadano será designado mediante Resolución de Alcaldía.

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

## X. ANEXOS



## ANEXO N° 1

## ENCUESTA

Sexo: Masculino (....)      Femenino (....)

1. ¿Cuánto tiempo le demanda a Ud. en realizar un trámite en la Municipalidad durante el día?

- a) Media Hora (....)
- b) Una Hora (....)
- c) Dos Horas (....)
- d) Tres Horas (....)
- e) Más de Tres Horas (....)

2. ¿En el momento de realizar su trámite tuvo problemas con la persona que lo atendió?

- a) Fue Normal. (....) ( **No realizar la pregunta 3** )
- b) Si tuvo problemas. (....) ( **Pasar a la pregunta 3** )

3. Si tuvo problemas con dicha persona que lo atendió ¿Cómo se comportó en ese momento?

- a) Respetuoso (....)
- b) Amable (....)
- c) Tolerante (....)
- d) Descortés (....)
- e) Prepotente (....)
- f) Otros especificar: .....

4. ¿Se encuentra Ud. satisfecho con la atención que brinda la municipalidad a los ciudadanos?

- |   |           |           |
|---|-----------|-----------|
| a) En Mesa de Partes  | Si (....) | No (....) |
| b) En Modelo de Atención al Ciudadano                           | Si (....) | No (....) |
| c) Por el vigilante o policía municipal en la puerta de ingreso | Si (....) | No (....) |
| d) Por el fedatario municipal                                   | Si (....) | No (....) |
| e) En la oficina donde se encuentra su expediente               | Si (....) | No (....) |

5. Usa la Página Web de la Municipalidad para hacer Trámites.

- Si (....)
- No (....)

6. Como califica el trámite realizado en la Página Web

- a) Deficiente (....)
- b) Regular (....)
- c) Bueno (....)
- d) Muy Bueno (....)

Sugerencias:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

