



Resolución de Secretaría General

N°0153-2016-MINAGRI-SG

Lima 12 de diciembre de 2016

VISTOS:

El Oficio N° 2712-2016-MINAGRI-SG-OGPP/ODOM, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, y el Informe Técnico N° 096-2016-MINAGRI-SG-OGPP/ODOM, de la Oficina de Desarrollo Organizacional y Modernización; sobre aprobación de la propuesta del Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía, del Ministerio de Agricultura y Riego - MINAGRI; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, en la cual se 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, en el literal a, numeral 2.4 de la referida Política Nacional, se establece como uno de los principios orientadores de la Gestión Pública, la *Orientación al Ciudadano*, señalándose que la razón de ser de la gestión pública es servir a los ciudadanos; ello significa que el Estado y sus entidades deben definir sus prioridades e intervenciones a partir de las necesidades ciudadanas y en función de ello, establecer las funciones y los procesos de gestión que permitan responder más y mejor a esas necesidades, con los recursos y capacidades disponibles en cada momento presente;

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprobó el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía, de alcance nacional y de cumplimiento obligatorio de todas las entidades de la Administración Pública comprendidas en el marco del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General;

Que, mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, se aprobaron 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 cual 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, a través de la Resolución Ministerial N° 0144-2013-AG, se conformó el Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa del Ministerio de Agricultura (ahora Ministerio de Agricultura y Riego), como instancia política responsable de la puesta en marcha del proceso de simplificación administrativa de este Ministerio; asimismo, a través del artículo 2 de la referida Resolución, se conformó el Equipo de Mejora Continua, responsable de gestionar el proceso de simplificación administrativa de este Ministerio;



Que, en el Acta de Sesión del Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa R.M. N° 144-2013-AG, de fecha 01 de diciembre de 2016, se tomaron los acuerdos siguientes: "1. El Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa da conformidad a las acciones de mejora especificadas dentro de la propuesta"; y, "2. El Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa acuerda que la propuesta de Plan de Mejora de Atención a la Ciudadanía del MINAGRI debe ser aprobada por Resolución de Secretaría General.";

Que, de acuerdo a las instrucciones emitidas por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, a través del Oficio Múltiple N° 00058-2016-PCM/SGP, la aprobación de los Planes para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía debe realizarse por norma emitida por la máxima autoridad administrativa;

Que, de acuerdo a lo señalado en el Oficio N° 2712-2016-MINAGRI-SG-OGPP/ODOM, el Ministerio de Agricultura y Riego ha formulado el documento "Plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía", el mismo que ha sido elaborado y validado en consenso con especialistas del Equipo de Calidad de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, y cuenta con la conformidad del Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa a través del Acta de Sesión del Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa R.M. N° 144-2013-AG, de fecha 01 de diciembre de 2016;

Que, en consecuencia, es necesario aprobar la propuesta del Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía del Ministerio de Agricultura y Riego -MINAGRI;

De conformidad con lo establecido en el Decreto Legislativo N° 997, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Agricultura, modificado por la Ley N° 30048 a Ministerio de Agricultura y Riego; y, el artículo 15 de su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2014-MINAGRI, y sus modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía, del Ministerio de Agricultura y Riego - MINAGRI, el mismo que consta de nueve (09) rubros, y que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2.- Disponer la publicación de la presente Resolución y el Plan que lo integra en el Portal Institucional del Ministerio de Agricultura y Riego (www.minagri.gob.pe).

Regístrese y comuníquese


.....
JOSÉ LUIS PASTOR MESTANZA
Secretario General



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO



PERÚ

Ministerio de Agricultura y Riego

PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Rose Mary Ramírez Escarate	Directora de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria		
	Gisela Janet Cruz Silva	Directora de la Oficina de Desarrollo Organizacional y Modernización		
	Elsa Grajeda Barbieri	Asesora de la Oficina General de Administración		
	Nadia Pachas Ampuero	Especialista de la Oficina de Desarrollo Organizacional y Modernización		
Revisado por:	José Luis Pastor Mestanza	Secretario General del MINAGRI en Calidad de Presidente del Comité del Proceso de Simplificación Administrativa		
Aprobado por:	José Luis Pastor Mestanza	Secretario General del MINAGRI		





ÍNDICE

1. ANTECEDENTES 3

2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA..... 3

3. SITUACIÓN ACTUAL 8

4. OBJETIVO 11

5. ALCANCE 11

6. ACTIVIDADES A DESARROLLAR..... 12

7. RECURSOS 17

8. INDICADORES 22

9. ANEXOS..... 24



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]





1. ANTECEDENTES

El Ministerio de Agricultura y Riego, como parte del proceso de modernización de la Gestión Pública, ha designado un grupo de trabajo para la organización e implementación de actividades con el fin de cumplir con la Mejora de la Atención a la Ciudadanía.

Este equipo está compuesto, principalmente, por representantes de las oficinas directamente involucradas en la realización de las mejoras que el presente plan detallará.

La estructura inicial es la siguiente:

- 01 representante de la Oficina de Gestión Documentaria y Atención a la Ciudadanía
- 02 representantes de la Oficina de Desarrollo Organizacional y Modernización
- 01 representante de la Oficina General de Administración

Se contó, además, con la participación de representantes de otras oficinas involucradas para el desarrollo de las mejoras, como son:

- Representante de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional
- Representante de la Oficina de Tecnología de la Información
- Representante de la Dirección General de Seguimiento y Evaluación de Políticas

El equipo previamente designado ha estado en una labor constante de análisis, revisión y esclarecimiento de los apartados desarrollados en el presente documento. Además, se han realizado las reuniones necesarias para el levantamiento de información y el planeamiento de acciones tomando en cuenta el punto de vista del usuario con el fin de mejorar la calidad de atención que el MINAGRI le ofrece.

2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Para la implementación de mejorar de atención a la ciudadanía, el Equipo de Trabajo tomó como referencia los resultados obtenidos en la Autoevaluación realizado en la anterior fase.

A partir de ello, evaluó las acciones que podrían realizarse para aumentar la categoría por subestándar.



Este análisis está reflejado en la **Tabla 1**. Sin embargo, se vio la necesidad de poner en evaluación las acciones designadas en este ejercicio con el fin de priorizar las que necesitaban una implementación más rápida y agrupar ciertas acciones de mejoras que pudiesen incluir otros pequeños cambios.

Tabla 1: Consolidado Autoevaluación

1. Estándar Estrategia y Organización	Puntaje	¿Qué necesito para mejorar?
1.1 Planeamiento Estratégico y Operativo	2	Reflejar la mejora de la atención en más de un objetivo y beneficia a otro órgano específico, muy aparte del encargado de la atención al ciudadano.
1.2 Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía	1	Se propone evaluar si existe la necesidad de contar con un personal que realice la labor de mejora a la atención a la ciudadanía por tiempo completo.
1.3 Estrategia de comunicación con la ciudadanía	1	Contar con un plan de comunicación definido en el Ministerio.
1.4 Incentivos y reconocimiento al Logro de Resultados	2	Crear una directiva institucional de reconocimiento al logro de resultados en la mejora de la atención a la ciudadanía
1.5 Gestión de Calidad	2	Política de Calidad orientada a la formación de un Sistema de Gestión de Calidad.
1.6 Gestión de la Seguridad y Salud	2	Continuar con la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
1.7 Articulación intrainstitucional e interinstitucional	3	Implementación de servicios de atención en las otras sedes del MINAGRI a nivel nacional
2. Estándar para conocimiento de la ciudadanía-usuario.	Puntaje	¿Qué necesito para mejorar?
2.1 Identificación de las necesidades y expectativas, para segmentar a la ciudadanía - usuario	1	Identificar y diferenciar las necesidades y expectativas por tipo de público objetivo
2.2. Mecanismos y espacios de participación ciudadana para la mejora de servicios públicos.	2	Llevar a cabo mejoras concretas de los servicios públicos



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]





3. Estándar para la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	Puntaje	¿Qué necesito para mejorar?
3.1 Canal presencial	2	Implementar una plataforma de atención para la realización de trámites, acceso a información, recepción de quejas, reclamos
3.2 Canal Telefónico	2	Ampliar la cobertura para consultas y emisión de información
3.3 Canal virtual	3	Evaluar la posibilidad de ofrecer los formularios en línea y una plataforma virtual con enfoque a datos abiertos
3.4 Canal móvil o itinerante	1	No se ve aplicable para Sede Central
4. Estándar de Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	Puntaje	¿Qué necesito para mejorar?
4.1 Condiciones del espacio físico para la Atención a la Ciudadanía	0	Poseer Certificado de Inspección de Defensa Civil
4.2 Señalización y mapa de riesgos	2	Aplicar medidas de control sobre los riesgos identificados
4.3 Equipamiento para atención a la ciudadanía	1	Acondicionar correctamente las oficinas de atención al ciudadano.
5. Estándar para el proceso de Atención a la Ciudadanía y Simplificación Administrativa	Puntaje	¿Qué necesito para mejorar?
5.1 Orientación a la ciudadanía	3	Personal adecuado para todo canal de atención al ciudadano
5.2 Pagos vinculados a los trámites y servicios	1	En la actualidad, no aplica una forma de pago vía banco
5.3 Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos	3	Continuar con la mejora
5.4 Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural	2	Brindar capacitación al personal de atención a la ciudadanía considerando lo dispuesto en las Políticas para el Trato Justo y Equitativo.
5.5 Simplificación administrativa	2	Realizar una evaluación de procedimientos existentes para la simplificación oportuna
6. Estándar para el personal de atención a la ciudadanía	Puntaje	¿Qué necesito para mejorar?
6.1 Perfil del puesto	1	Perfil de Puesto para personal de atención al ciudadano
6.2 Inducción y Capacitación del personal	3	Capacitaciones pertinentes para el personal actual

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO
VºBº
SECRETARIO GENERAL

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO
VICEMINISTRO CHAPARRO MORALES
OCOIM

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

SECRETARÍA DE ASESORIA Y GESTIÓN DOCUMENTAL
DIRECCIÓN
DIRECTORA
DIEGO RAMÍREZ ESCOBAR

[Handwritten signature]

General de Planeamiento y Resolución
DIRECCIÓN
DIRECTOR GENERAL
OGPP

Oficina de Desarrollo Organizacional y Modernización
VºBº
DIRECCIÓN

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO
Viceministro General de Seguimiento y Evaluación de Políticas
Director



7. Estándar para transparencia y acceso a la información	Puntaje	¿Qué necesito para mejorar?
7.1. Transparencia de la información pública	2	Promoción de la publicación de información bajo el enfoque de los datos abiertos.
7.2 Acceso a la información	3	Brindar acceso mediante la disponibilidad de canales de comunicación
7.3 Información sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad	3	La información más relevante y formularios (al menos las palabras claves) deben estar disponibles traducidos en las distintas lenguas que se hablan en la localidad
7.4 Información sobre los servicios no exclusivos	0	No aplica
7.5 Designación de funcionarios responsables	1	Evaluar si es pertinente que la función de los responsables del Acceso la Información Pública y del Portal de Transparencia, sea a dedicación exclusiva.
8. Estándar de medición de la gestión	Puntaje	¿Qué necesito para mejorar?
8.1 Seguimiento monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía	1	Registrar información de las actividades realizadas de manera electrónica
8.2 Medición de la satisfacción a la ciudadanía.	0	Realizar la medición de la satisfacción de la ciudadanía acorde a un indicador general establecido para la entidad.
8.3 Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención a la ciudadanía	1	Realizar la medición de encuestas periódicas y proponer mejoras, elaborar una mejor síntesis de datos.
09. Estándar para los reclamos y sugerencia	Puntaje	¿Qué necesito para mejorar?
9.1 Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias.	1	Evaluar el uso de reclamos y sugerencias para implementar mejoras y estas ser comunicadas a la ciudadanía en general.
9.2 Uso de reclamos y sugerencias para la Mejora continua	0	
9.3 Responsable de la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias	1	

En ese sentido, se efectuó una lluvia de ideas dentro del Equipo de Trabajo, y se procedió a listar los problemas más relevantes, reflejados en la Tabla N°02.





Esta lista contiene aquellos que fueron detectados por cada uno de los integrantes del Equipo de Trabajo, tomando en cuenta las distintas perspectivas de acuerdo a las funciones de cada una de sus áreas relacionadas con el enfoque del ciudadano.

En base a estas variaciones, se consideró conveniente realizar una priorización de problemas con el fin que los primeros en ser atendidos tengan una razón y justificación coherente.

Tabla N°02: Listado de Problemas Detectados

LISTADO DE PROBLEMAS DETECTADOS

- Espacios físicos e infraestructura inadecuados para el tránsito y orientación del ciudadano
- Links en desuso
- Demoras en la derivación y en la atención de los documentos entrantes
- Ausencia de estándares para la implementación de herramientas de comunicación
- Usuarios poco satisfechos por la comunicación del MINAGRI con el ciudadano
- Usuarios insatisfechos por la entrega no oportuna de información
- Insuficientes puntos de recepción a nivel nacional de documentos de los ciudadanos para sede central
- Conocimiento limitado de la satisfacción del ciudadano respecto a los servicios brindados por el MINAGRI
- Plataforma poco amigable al usuario para el requerimiento de información
- Poca capacidad del servidor existente
- Falta de seguimiento y respuesta a las consultas a través de redes sociales
- Deficiente gestión en los procesos de atención al ciudadano
- Personal no idóneo para la atención al ciudadano
- Falta de personal dedicado a la gestión de mejoras relacionadas a la atención al ciudadano
- Falta de diagramación de procesos correspondientes a la atención a la ciudadanía

Es así que se procede a formular los problemas relevantes en relación a los siguientes criterios:

- Rapidez de acción
- Disponibilidad de recursos
- Impacto al ciudadano



Handwritten signature

Handwritten signature



Handwritten signature





Como resultado de la priorización realizada, los problemas seleccionados son los siguientes:

PROBLEMAS

1. Medios de comunicación del MINAGRI poco amigables para la difusión de información al ciudadano.
2. Poca disponibilidad de información ordenada y precisa para uso del usuario interesado.
3. Inadecuada infraestructura para la atención del ciudadano
4. Insuficiente conocimiento de la satisfacción del ciudadano respecto a los servicios brindados por el MINAGRI
5. Insuficiente atención homogénea a los usuarios del MINAGRI
6. Insuficientes puntos de recepción a nivel nacional de documentos de los ciudadanos para sede central

3. SITUACIÓN ACTUAL

3.1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En la actualidad, el Ministerio de Agricultura y Riego, tiene una afluencia de público en promedio de 100 y 70 ciudadanos al día de forma presencial en las Sedes de La Molina y Yauyos, respectivamente, donde el tiempo promedio de espera de los ciudadanos para ser atendidos en cada ventanilla es de 5 a 10 minutos.

Al respecto, se atienden principalmente requerimientos relacionados con:

- a. Procedimientos administrativos del TUPA MINAGRI.
- b. Consultas a través de Aló MINAGRI, ofreciendo orientación y detalle de los servicios que brinda el sector, y
- c. Consultas a través del Datero Agrario, servicio vía teléfono celular, de precios promedio de productos agropecuarios comercializados en los mercados mayoristas de Lima Metropolitana y 26 principales ciudades del país.



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]





PROBLEMAS	DESCRIPCIÓN SITUACION ACTUAL
<p>Problema 1: Medios de comunicación del MINAGRI poco amigables para la difusión de información al ciudadano</p>	<p>A la fecha no existe una estandarización en las diversas herramientas de comunicación en la institución. Los diferentes medios de comunicación son establecidos en base a lo que cada oficina, independientemente, quiera difundir. Asimismo, no se realiza un seguimiento de las consultas efectuadas por los ciudadanos en las redes sociales.</p>
<p>Problema 2: Poca disponibilidad de información ordenada y precisa para uso del usuario interesado.</p>	<p>El usuario no tiene la posibilidad de contar con un mecanismo que le ofrezca rápida respuesta a sus dudas. Para tal caso, debe realizar una llamada o acercarse a la ventanilla de atención más cercano. En ambos casos, el servicio no es el más ideal. Actualmente, las solicitudes de acceso a la información son atendidas dentro del plazo permitido por la Ley N°27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; sin embargo, según el desempeño actual, se ha visto posible realizar la atención a este procedimiento en menor tiempo en beneficio de los ciudadanos solicitantes.</p>
<p>Problema 3: Inadecuada infraestructura para la atención del ciudadano</p>	<p>En la actualidad, el Ministerio de Agricultura y Riego no dispone con infraestructura, mobiliario y equipamiento adecuado para la atención al ciudadano. Se debe tomar en cuenta que la afluencia de público es en promedio de 100 y 70 ciudadanos al día de forma presencial en las Sedes de La Molina y Yauyos respectivamente.</p> <p>Con respecto a las ventanillas de la Sede Yauyos, los módulos existentes no reúnen las condiciones ideales para la atención al</p>



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]





	<p>público, lo que origina incomodidad al mismo. En cuanto al área física, el ambiente es pequeño por una mala distribución de espacios. Además, el usuario no tiene facilidad de espacio para verificar los documentos ni para realizar las consultas necesarias a los encargados, sumado al hecho de que las sillas son incómodas e insuficientes a contraste de la cantidad de ciudadanos recurrentes.</p> <p>Las ventanillas de las dos sedes no existen ventanillas de atención preferente, lo que genera malestar entre los ciudadanos.</p>
<p>Problema 4: Insuficiente conocimiento de la percepción del ciudadano respecto a los servicios brindados por el MINAGRI</p>	<p>A la fecha, se encuesta de manera manual al ciudadano que acude a las ventanillas del MINAGRI pero aún no se cuenta con encuestas virtuales, a fin de poder conocer la percepción de los ciudadanos de manera oportuna y veraz.</p>
<p>Problema 5: Insuficiente atención homogénea a los usuarios del MINAGRI</p>	<p>Actualmente, no existe en la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria (OACID) una ordenada espera para la atención de los servicios que brinda el MINAGRI a los usuarios en la ventanilla presencial.</p>
<p>Problema 6: Insuficientes puntos de recepción a nivel nacional de documentos de los ciudadanos para sede central</p>	<p>A la fecha, se recepcionan 50 documentos mensuales en promedio, los cuales provienen de las 19 Direcciones Zonales de AGRORURAL, ubicadas en diferentes departamentos del Perú. Sin embargo, aún existe el inconveniente en las personas de tener que viajar hasta la sede principal porque cerca de ellos no hay otra dependencia que recepcione los documentos que ellos quieren enviar. El objetivo es brindarle al ciudadano mayores puntos de acceso que no solo incluyan las oficinas de AGRORURAL</p>





4. OBJETIVO

PROBLEMAS	OBJETIVO
Medios de comunicación del MINAGRI poco amigables para la difusión de información al ciudadano	Mejorar los niveles de comunicación con el ciudadano
Poca disponibilidad de información ordenada, oportuna y precisa para uso del usuario interesado.	Incrementar los niveles de entrega oportuna de información ordenada y precisa al ciudadano
Inadecuada infraestructura para la atención del ciudadano	Brindar espacios físicos en condiciones adecuadas para una mejor atención del ciudadano
Insuficiente conocimiento de la percepción del ciudadano respecto a los servicios brindados por el MINAGRI	Conocer la percepción de los ciudadanos respecto a los servicios brindados por la entidad.
Insuficiente atención homogénea a los usuarios del MINAGRI	Estandarizar la atención a los usuarios del MINAGRI.
Insuficientes puntos de recepción a nivel nacional de documentos de los ciudadanos para sede central	Aumentar la cobertura de recepción de documentos para la atención al ciudadano

5. ALCANCE

Las alternativas de solución abarcan a todos los canales de atención al ciudadano del MINAGRI: presencial, telefónico y virtual.

De forma que estas acciones se hagan efectivas, se ha establecido la realización en un horizonte de implementación de corto plazo (Diciembre 2016- Diciembre 2017) en las siguientes sedes:

- Av. Alameda del Corregidor 155 La Molina
- Jirón Yauyos N° 285, Cercado de Lima





6. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

6.1. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

PROBLEMAS	OBJETIVO	ALTERNATIVA
Medios de comunicación del MINAGRI poco amigables para la difusión de información al ciudadano	Mejorar los niveles de comunicación con el ciudadano	Brindar a los ciudadanos canales de comunicación con contenidos estandarizados.
Poca disponibilidad de información ordenada y precisa para uso del usuario interesado.	Incrementar los niveles de entrega oportuna de información ordenada y precisa al ciudadano	Brindar al ciudadano una herramienta que facilite el acceso a información
Inadecuada infraestructura para la atención del ciudadano	Brindar espacios físicos en condiciones adecuadas para una mejor atención del ciudadano	Mejorar el espacio físico, en las distintas sedes del MINAGRI, para la atención a la ciudadanía en cuanto a condiciones de acceso, infraestructura, mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación.
Insuficiente conocimiento de la percepción del ciudadano respecto a los servicios brindados por el MINAGRI	Conocer la percepción de los ciudadanos respecto a los servicios brindados por la entidad.	Medición de la percepción del ciudadano segmentado
Insuficiente atención homogénea a los usuarios del MINAGRI	Estandarizar la atención a los usuarios del MINAGRI	Rediseñar la gestión de la atención a la ciudadanía
Insuficientes puntos de recepción a nivel nacional de documentos de los ciudadanos para sede central	Aumentar la cobertura de recepción de documentos para la atención al ciudadano	Integrar los procedimientos para el inicio de trámites a nivel sectorial, a través de una plataforma informática.



Handwritten signature

Handwritten signature



Handwritten signature

Handwritten signature





6.2. ESTRATEGIAS

ALTERNATIVA	ESTRATEGIA
Brindar a los ciudadanos canales de comunicación con contenidos estandarizados.	Modernizar los canales de atención del MINAGRI con el ciudadano
Brindar al ciudadano una herramienta que facilite el acceso a información	Generar un mecanismo de información más consultada disponible permanentemente para el ciudadano
	Modernizar el sistema de archivo del MINAGRI
	Ampliar la cobertura de los servicios de usuarios del Datero Agrario
Mejorar el espacio físico, en las distintas sedes del MINAGRI, para la atención a la ciudadanía en cuanto a condiciones de acceso, infraestructura, mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación.	Modificar las mesas de partes del MINAGRI según los estándares de calidad de atención al ciudadano
Medición de la percepción del ciudadano segmentado	Aplicar herramientas tecnológicas y encuestas para medir la percepción de la satisfacción del usuario
	Contar con una herramienta tecnológica para el levantamiento de la satisfacción
	Contar con un sistema automatizado de reclamos y sugerencias del ciudadano
	Contar con un procedimiento regulado para las denuncias
Rediseñar la gestión de la atención a la ciudadanía	Mejorar el mecanismo de registro de visitantes
	Conformación de un Equipo de Trabajo dedicado a la Mejora de Atención a la Ciudadanía dentro de la entidad
	Reorganización interna de la OACID.
	Contar con un protocolo de atención al ciudadano
	Contar con un manual de procesos de atención al ciudadano
Integrar los procedimientos para el inicio de trámites a nivel sectorial, a través de una plataforma informática.	Simplificar los procedimientos TUPA MINAGRI
	Contar con un nuevo Sistema Integrado de Gestión Documentaria (SIGGED) que facilite la gestión y atención de la documentación presentada por el ciudadano en las diversas ventanillas a nivel nacional





PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

6.3. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	RESPONSABLES
Canal presencial: Remodelación de los medios de comunicación usados en las ventanillas de atención al ciudadano	ene-17	feb-17	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria (OACID)
Canal Virtual: Mejora de la página web del MINAGRI hacia un formato más amigable con el ciudadano	ene-17	jun-17	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional (OCOIM) Oficina de Tecnología de la Información (OTI) Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID)
Canal Virtual: Mejorar el seguimiento y respuesta a las consultas de los ciudadanos a través de las redes sociales	ene-17	feb-17	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional (OCOIM)
Canal Telefónico. Mejorar el Servicio de Aló MINAGRI, a través de: <ul style="list-style-type: none"> Mejora en el protocolo de atención Incremento de equipos telefónicos Incremento del personal para la atención 	feb-17	jun-17	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria (OACID)
Elaborar y aprobar una directiva para la estandarización de todo material audiovisual o escrito emitido por la entidad	nov-16	ene-17	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional (OCOIM)
Diseñar e implementar un mecanismo de preguntas frecuentes en Web del MINAGRI, para la mejora de la atención a la ciudadanía.	ene-17	abr-17	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional (OCOIM) Oficina de Tecnología de la Información (OTI) Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID)



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]

ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	RESPONSABLES
Despliegue del servicio a más ciudadanos a través de otro operador de Telefonía	jun-16	dic-16	Dirección General de Políticas Agrarias (DGPA)
Mejoramiento de las instalaciones de la Sede La Molina para la atención a la ciudadanía, que incluya el acceso a personas con discapacidad	oct-16	feb-17	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID) Oficina General de Administración (OGA)
Rediseñar la Mesa de Partes de la Sede Yauyos (Cercado de Lima): la infraestructura, mobiliario y equipamiento necesarios.	oct-16	feb-17	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID) Oficina General de Administración (OGA)
Implementación de kioskos multimedia para ordenada atención, difusión de los servicios y medición de satisfacción de usuarios.	dic-16	mar-17	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID) Oficina General de Administración (OGA) Oficina de Tecnología de información (OTI)
Diseñar e implementar encuestas tipificada por tipo de usuario y canal de atención.	feb-17	jul-17	Dirección General de Seguimiento y Evaluación de Políticas (DGESEP) Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID) Oficina de Tecnología de información (OTI)
Medición de satisfacción en todos los canales de atención (presencial, virtual y telefónico)	ene-17	dic-17	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID) Oficina de Tecnología de información (OTI)
Sistematización y análisis de resultados de satisfacción	ene-17	dic-17	Dirección General de Seguimiento y Evaluación de Políticas (DGESEP) Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID)
Automatizar el libro de reclamaciones	ene-17	abr-17	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID) Oficina de Tecnología de información (OTI)





[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	RESPONSABLES
Normar internamente el procedimiento de atención de denuncias	mar-17	may-17	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID)
Implementar registro tecnológico para el ciudadano visitante	ene-17	mar-17	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID)
Asignación de responsable para la atención y orientación a la ciudadanía en la ventanilla	dic-16	mar-17	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID)
Reasignar al personal de la central telefónica			
Asignación de responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía			
Capacitación de personal existente	ene-17	feb-17	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID)
Designación de trabajadores según temáticas tratantes en la oficina			
Creación y aprobación de Directiva de Protocolo de Atención al ciudadano y su inducción	ene-17	mar-17	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID) Oficina General de Recursos Humanos (OGGRH)
Confeción de distintivos (marbete) para el personal asignado a las ventanillas de atención al ciudadano.	ene-17	feb-17	Oficina de Atención a la Ciudadanía y gestión documentaria (OACID)
Mejorar el Manual de Procesos de Atención al Ciudadano	feb-17	jun-17	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria Oficina de Desarrollo Organizacional y Modernización (ODOM)
Modificar el marco legal de los procedimientos IGA del TUPA Modificar el TUPA MINAGRI simplificando los procedimientos, considerando marco legal y requisitos establecidos.	oct-16	dic-16	Oficina de Desarrollo Organizacional y Modernización
Implementar un nuevo Sistema Integrado de Gestión Documentaria (SIGGED)	oct-16	mar-17	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria Oficina de Tecnología de la Información

7. RECURSOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLES	RECURSOS	TIEMPO APROXIMADO
<p>Canal presencial: Remodelación de los medios de comunicación usados en las ventanillas de atención al ciudadano</p>	<p>Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria (OACID)</p>	<p>Recurso humano: Personal de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria (OACID)</p> <p>Material: Papelería: boletines, cartulinas, estantes, anaqueles, etc.</p> <p>Infraestructura y Equipo: Espacio para anaqueles dentro de la mesa de partes</p>	<p>5 horas a la semana por 4 semanas</p>
<p>Canal Virtual: Mejora de la página web del MINAGRI hacia un formato más amigable con el ciudadano</p>	<p>Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional (OCOIM)</p> <p>Oficina de Tecnología de la Información (OTI)</p> <p>Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID)</p>	<p>Recurso humano: Personal de la OCOIM, OTI y OACID</p> <p>Material: 02 Computadoras</p> <p>Otros materiales: Recursos informáticos</p>	<p>3 horas por semana por 8 semanas</p>
<p>Canal Virtual: Mejorar el seguimiento y respuesta a las consultas de los ciudadanos a través de las redes sociales</p>	<p>Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional (OCOIM)</p>	<p>Recurso humano: 01 Personal de la OCOIM que cumple con las cualidades propias de un Community manager</p> <p>Material: 01 computadora</p>	<p>Permanente</p>
<p>Canal Telefónico. Mejorar el Servicio de Aló MINAGRI</p> <ul style="list-style-type: none"> Mejora en el protocolo de atención Incremento de equipos telefónicos Incremento del personal para la atención 	<p>Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria (OACID)</p>	<p>Recurso humano: Personal de la OACID designado para el servicio de Aló Minagri</p> <p>Infraestructura y equipo: 02 equipos telefónicos 01 espacio para la atención vía Aló MINAGRI</p>	<p>Permanente</p>





Handwritten signature in blue ink.

Large handwritten signature in blue ink.



ACTIVIDAD	RESPONSABLES	RECURSOS	TIEMPO APROXIMADO
Elaborar y aprobar una directiva para la estandarización de todo material audiovisual o escrito emitido por la entidad	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional (OCOIM)	Recurso humano: Personal de la OCOIM	03 horas por semana durante 2 meses
Diseñar e implementar un mecanismo de preguntas frecuentes en Web del MINAGRI, para la mejora de la atención a la ciudadanía.	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional (OCOIM) Oficina de Tecnología de la Información (OTI) Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID)	Recurso humano: 01 personal de la OCOIM 01 personal de la OTI 01 personal de la OACID Recursos informáticos: 01 software para automatizar el mecanismo de preguntas frecuentes 03 computadoras	03 horas a la semana por 2 meses y medio
Despliegue del servicio a más ciudadanos a través de otro operador de Telefonía	Dirección General de Políticas Agrarias (DGPA)	Recurso humano: Personal encargado de realizar estadísticas a tiempo real para la emisión de datos Material: 01 computadora 01 software útil para el ingreso de datos	Permanente y diario.
Mejoramiento de las instalaciones de la Sede La Molina para la atención a la ciudadanía, que incluya el acceso a personas con discapacidad	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID) Oficina General de Administración (OGA)	Recurso Humano: 01 grupo de trabajo asignado por el EMC, previa aprobación de la OACID; para la supervisión de las mejoras implementadas en las mesas de partes respectivas	05 horas por semana durante 1 mes
Rediseñar la Mesa de Partes de la Sede Yauyos (Cercado de Lima): la infraestructura, mobiliario y equipamiento necesarios.	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID) Oficina General de Administración (OGA)	01 personal de OGA que asigne los recursos necesarios Materiales: 02 ventanillas de atención	05 horas por semana durante 1 mes
Implementación de kioskos multimedia para ordenada atención, difusión de los servicios y medición de satisfacción de usuarios.	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID) Oficina General de Administración (OGA) Oficina de Tecnología de información (OTI)	Recurso humano: 01 personal que supervise perteneciente a OACID 01 personal que guíe al usuario Materiales: Kioskos multimedia	03 horas por semana durante dos meses



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ACTIVIDAD	RESPONSABLES	RECURSOS	TIEMPO APROXIMADO
<p>Diseñar e implementar encuestas tipificada por tipo de usuario y canal de atención.</p>	<p>Dirección General de Seguimiento y Evaluación de Políticas (DGESEP) Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID) Dirección de Estadística Agraria (DEA) Oficina de Tecnología de información (OTI)</p>	<p>Recurso humano: 01 personal de la OACID que guíe al usuario 01 personal de la DGESEP para que asesore a la OACID en la formación de la encuesta 01 personal de la DEA que elabore las encuestas tipificadas 02 personas de la OTI que implementen la encuesta en línea o en diversos canales automatizados, cuando corresponda. Materiales: Papelería Otros recursos: Base de datos de usuarios de consulta web Base de datos de usuarios de Aló Minagri Base de Datos de Atención vía ventanillas presenciales</p>	<p>04 horas por semana durante 04 meses</p>
<p>Medición de satisfacción en todos los canales de atención (presencial, virtual y telefónico)</p>	<p>Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID) Oficina de Tecnología de información (OTI)</p>	<p>Recurso humano: 02 personas de la OACID 02 personas de la OTI Otros recursos: Registro de usuarios de consulta web Registro de usuarios de Aló Minagri Registro de usuarios atendidos en ventanillas presenciales</p>	<p>Permanente cada mes</p>
<p>Sistematización y análisis de resultados de satisfacción</p>	<p>Dirección General de Seguimiento y Evaluación de Políticas (DGESEP) Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID) Oficina de Tecnología de información (OTI)</p>	<p>Recurso humano: 01 persona de la DGESEP 02 personas de la OACID 01 persona de la OTI Otros recursos: Resultados de encuestas usuarios de consulta web Resultados de encuestas de Aló Minagri Resultados de encuestas de Atención vía ventanillas presenciales</p>	<p>Permanente cada mes</p>



ACTIVIDAD	RESPONSABLES	RECURSOS	TIEMPO APROXIMADO
Automatizar el libro de reclamaciones	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID) Oficina de Tecnología de información (OTI)	Recurso humano: 01 persona de la OACID 01 persona de la OTI Otros recursos: Plataforma digital	02 horas por semana durante 04 meses
Normar internamente el procedimiento de atención de denuncias	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID) Oficina de Desarrollo Organizacional y Modernización (ODOM)	Recurso humano: 02 personas de la OACID 01 persona de la ODOM	02 horas por semana durante mes y medio
Implementar registro tecnológico para el ciudadano visitante	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID) Oficina de Tecnología de información (OTI)	Recurso humano: 02 personas de la OACID: 01 persona encargada de la implementación 01 persona que guíe el uso al ciudadano Equipos: 01 lector biométrico	2 meses
Asignación de responsable para la atención y orientación a la ciudadanía en la ventanilla	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID)	Recurso humano: Personal de la OACID	01 mes
Reasignar al personal de la central telefónica		Material: Material de papelería: Lapiceros, libretas, entre otros	01 mes
Asignación de responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID)	Infraestructura: 01 espacio físico designada para el personal encargado de la central telefónica	01 mes
Capacitación de personal existente	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID)	Recurso humano: Personal de la OACID	2 veces por mes durante 02 meses. Después, capacitaciones mensuales, según corresponda.
Designación de trabajadores según temáticas tratantes en la oficina	Oficina General de Gestión de Recursos Humanos (OGGRH)	Material: Material instructivo, lapiceros, libretas, entre otros Infraestructura: Sala de reuniones para las capacitaciones 02 computadoras para simulación de atención	
Creación y aprobación de Directiva de Protocolo de Atención al ciudadano y su inducción	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OACID) Oficina de Desarrollo Organizacional y Modernización (ODOM) Oficina General de Gestión de Recursos Humanos (OGGRH)	Recurso humano: 01 persona de la ODOM 02 personas de la OACID 01 persona de la OGGRH para la inducción	03 meses





















[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



ACTIVIDAD	RESPONSABLES	RECURSOS	TIEMPO APROXIMADO
Confección de distintivos (marbete) para el personal asignado a las ventanillas de atención al ciudadano.	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria (OAC:ID)	Recurso humano: Personal de la OAC:ID Material: Marbetes	02 veces a la semana por un mes
Mejorar el Manual de Procesos de Atención al Ciudadano	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión documentaria (OAC:ID) Oficina de Desarrollo Organizacional y Modernización (ODOM)	Recurso humano: 02 personas de la OAC:ID 02 personas de la ODOM Material: 02 computadoras	2 horas a la semana por tres meses
Modificar el marco legal de los procedimientos IGA del TUPA Modificar el TUPA MINAGRI simplificando los procedimientos, considerando marco legal y requisitos establecidos.	Oficina de Desarrollo Organizacional y Modernización (ODOM)	Recurso humano: 02 personas de la ODOM Material: Marco legal de los procedimientos Registros de visitantes por TUPA MINAGRI	02 horas por semana durante 02 meses
Implementar un nuevo Sistema Integrado de Gestión Documentaria (SIGGED)	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria (OAC:ID) Oficina de Tecnología de la Información (OTI)	Recurso humano: 02 personas de la OAC:ID 02 personas de la OTI Recurso económico: Viajes para la implementación en sedes Equipos: Computadoras configuradas con el software del sistema (Aproximadamente 03 por dependencia)	05 meses

Nota: El presupuesto para la implementación del presente Plan forma parte del Presupuesto 2017.

8. INDICADORES

N°	Objetivos	Indicador	Unidad de Medida	Meta Anual	Programación												Responsable
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
1°	Medir el incremento de usuarios que utilizan los diversos medios de comunicación (virtual, presencial y telefónica) del MINAGRI con respecto a los registrados el mes anterior	Porcentaje de usuarios que utilizan los diversos medios de comunicación y tecnológicos (virtual, presencial y telefónico) del MINAGRI.	Porcentaje	Mínimo 5%	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	OACID
2°	Reducir los tiempos de atención para el acceso a la información pública	Porcentaje de documentos atendidos en menos de 5 días hábiles para el Acceso a la Información Pública	Número	60% del total de ingresos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	OACID, OTI
3°	Medir el incremento de usuarios del Datero Agrario a partir de la ampliación de operadoras disponibles para el servicio	Porcentaje de usuarios que utilizan los servicios del datero agrario	Porcentaje	Mínimo 5%	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	DEA



N°	Objetivos	Indicador	Unidad de Medida	Meta Anual	Programación												Responsable	
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
4°	Medir el nivel de satisfacción por parte de los usuarios que hacen uso de los servicios del MINAGRI	Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención que brinda el MINAGRI	Porcentaje	Mínimo 85%	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	OACID
5°	Tiempo promedio de espera de los ciudadanos para ser atendidos en las ventanillas de atención presencial	Medir reducción de tiempo promedio de espera de usuarios para de atendidos en las ventanillas presenciales de Sede Central (La Molina y Yauyos)	Días	Máximo 5 minutos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	OACID
6°	Medir la cantidad de documentos recibidos de forma descentralizada, en las dependencias del Ministerio, a la Sede Central del MINAGRI	Número de documentos recibidos por departamento para Sede Central del MINAGRI	Número	Mínimo un 40% en relación a la cantidad de documentos recibidos en el MINAGRI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	OACID













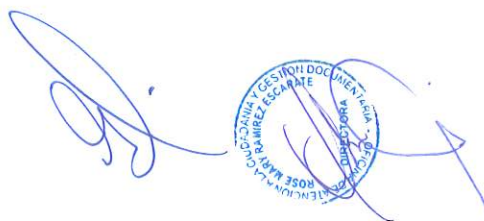



9. ANEXOS

ANEXO 01: FICHAS DE INDICADORES

Ficha de indicador	
Nombre de indicador	Incremento de usuarios atendidos por los diversos medios de comunicación (virtual, presencial y telefónico) del MINAGRI
Descripción del indicador	Mejorar los niveles de comunicación con el ciudadano
Objetivo del Indicador	Medir el incremento de usuarios atendidos mediante los diversos medios de comunicación (virtual, presencial y telefónica) del MINAGRI
Forma de Cálculo	$\left(\frac{\text{Nro de usuarios atendidos por los tres tipos de canales en el período actual}}{\text{Número de usuarios atendidos por los tres tipos de canales en el período anterior}} - 1 \right) * 100$
Fuente de Información	Registro de personas atendidas en las ventanillas de atención presencial (Sede La Molina y Yauyos) - OACID
	Registro de personas atendidas vía Aló MINAGRI - OACID
	Registro de personas atendidas vía consulta web - OACID
	Registro de visitantes a la plataforma web del MINAGRI - OTI
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria - MINAGRI
Meta	Mínimo el 5% de incremento

Ficha de indicador	
Nombre de indicador	Porcentaje de documentos atendidos en menos de 5 días hábiles para el Acceso a la Información Pública
Descripción del indicador	Cantidad de trámites para el acceso a la información pública que son atendidos dentro de los plazos establecidos.
Objetivo del Indicador	Reducir los tiempos de atención para el acceso a la información pública
Forma de Cálculo	$\left(\frac{\text{Número de documentos atendidos en menos de 5 días}}{\text{Número de documentos ingresados en el mes}} - 1 \right) * 100$
Fuente de Información	Registros del Sistema Integrado de Gestión Documentaria (SIGGED)
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria, Oficina de Tecnología de la Información -MINAGRI
Meta	Mínimo 60% de documentos ingresados en el mes



Ficha de indicador	
Nombre de indicador	Incremento de usuarios que utilizan los servicios del Datero Agrario
Descripción del indicador	Cantidad de usuarios que utilizan el Datero Agrario
Objetivo del Indicador	Medir el incremento de usuarios del Datero Agrario a partir de la ampliación de operadoras disponibles para el servicio
Forma de Cálculo	$\frac{\text{Número de usuarios que utilizan los servicios del datero agrario en el mes "n"}}{\text{Número de usuarios que utilizan los servicios del datero agrario en el mes "n-1"}} - 1$
Fuente de Información	Registro del Datero Agrario
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Dirección de Estudios Económicos e Información Agraria (DEEIA) - MINAGRI
Meta	Mínimo 5%

Ficha de indicador	
Nombre de indicador	Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención que brinda el MINAGRI
Descripción del indicador	Cantidad de usuarios satisfechos con la atención recibida con respecto a la cantidad total de usuarios visitantes
Objetivo del Indicador	Medir el nivel de satisfacción por parte de los usuarios que hacen uso de los servicios del MINAGRI
Forma de Cálculo	$\frac{\text{Número de usuarios satisfechos con la atención que brinda el MINAGRI}}{\text{Total (número) de usuarios atendidos}}$
Fuente de Información	Reportes de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria (OACID)
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	OACID
Meta	(*)

(*) Para este indicador se contará con una línea base a partir de junio del 2017.










Ficha de indicador	
Nombre de indicador	Tiempo promedio de espera de los ciudadanos para ser atendidos en las ventanillas de atención presencial
Descripción del indicador	Tiempo (min) de espera de los ciudadanos para ser atendidos en cada ventanilla de atención presencial de Sede Central (La Molina, Yauyos)
Objetivo del Indicador	Medir reducción de tiempo de espera de usuarios para de atendidos en las ventanillas presenciales de Sede Central
Forma de Cálculo	Tiempo promedio (min) de espera de los ciudadanos para ser atendidos en cada ventanilla de atención de Sede Central (La Molina, Yauyos)
Fuente de Información	Reportes de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria (OACID)
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	OACID
Meta	Máximo 5 minutos

Ficha de indicador	
Nombre de indicador	Porcentaje de documentos recibidos por dependencias del Ministerio a nivel nacional para Sede Central del MINAGRI
Descripción del indicador	Porcentaje de documentos (trámites, solicitudes, entre otros) que son recibidos en diferentes dependencias del Ministerio a nivel nacional en relación a la cantidad total de documentos recibidos para el MINAGRI
Objetivo del Indicador	Medir la cantidad de documentos recibidos de forma descentralizada, en las diferentes dependencias del Ministerio, a la Sede Central del MINAGRI
Forma de Cálculo	$\frac{\text{Número de documentos recibidos, a través de dependencias, para el MINAGRI}}{\text{Número total de documentos recibidos del MINAGRI}} * 100$
Fuente de Información	Registros del Sistema Integrado de Gestión Documentaria (SIGGED) por departamento
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria -MINAGRI
Meta	Mínimo un 40% en relación a la cantidad de documentos recibidos en el MINAGRI

