

**SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJOS
DE MINISTROS**



**INFORME DE SEGUIMIENTO Nº 1
MANUAL PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LAS
ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
2013**



ENERO 2014

Índice:

RESUMEN EJECUTIVO	4
II. BASE LEGAL	6
III. MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA ENTIDADES DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	6
IV. RESULTADOS.....	9
4.1 A NIVEL CUMPLIMIENTO DE REMISION DE LOS FORMATOS DE AUTOEVALUACION.....	9
4.2 A NIVEL DE RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACION	13
V. CONCLUSIONES.....	36

Índice de Gráficos:

Gráfico 1. Contexto del Manual de Mejor Atención al Ciudadano	5
Gráfico 2. Prestación de Servicios Calidad	6
Gráfico 3. Grado de Desarrollo de los Ministerios	13
Gráfico 4. Grado de Desarrollo por Estándares - Ministerios	14
Gráfico 5. Grado de Desarrollo de los OCA	20
Gráfico 6. Grado de Desarrollo por Estándares - OCA	21
Gráfico 7. Grado de Desarrollo de los OPE.....	28
Gráfico 8. Grado de Desarrollo por Estándares OPE	29

Índice de Tablas:

Tabla 1. Estándares y Sub elementos.....	8
Tabla 2. Nivel de Cumplimiento	9
Tabla 3. Cumplimiento de Ministerios	9
Tabla 4. Cumplimiento de OCA	10
Tabla 5. Cumplimiento de OPE.....	10
Tabla 6. Avance de Estándares – Ministerios.....	14
Tabla 7. Estándar 1 – Ministerios	15
Tabla 8. Estándar 2 – Ministerios	15
Tabla 9. Estándar 3 – Ministerios	16
Tabla 10. Estándar 4 – Ministerios	16
Tabla 11. Estándar 5 – Ministerios	16

Tabla 12. Estándar 6 – Ministerios	17
Tabla 13. Estándar 7 – Ministerios	17
Tabla 14. Estándar 8 – Ministerios	17
Tabla 15. Estándar 9 – Ministerios	18
Tabla 16. Estándar 10 – Ministerios	18
Tabla 17. Estándar 11 – Ministerios	19
Tabla 18. Avance de Estándares – OCA.....	21
Tabla 19. Estándar 1 - OCA.....	22
Tabla 20. Estándar 2 – OCA	22
Tabla 21. Estándar 3 – OCA	23
Tabla 22. Estándar 4 – OCA	23
Tabla 23. Estándar 5 – OCA	24
Tabla 24. Estándar 6 – OCA	24
Tabla 25. Estándar 7 – OCA	25
Tabla 26. Estándar 8 – OCA	25
Tabla 27. Estándar 9 – OCA	26
Tabla 28. Estándar 10 – OCA	26
Tabla 29. Estándar 11 – OCA	26
Tabla 30. Avance de Estándares – OPE	28
Tabla 31. Estándar 1 – OPE.....	29
Tabla 32. Estándar 2 – OPE.....	30
Tabla 33. Estándar 3 – OPE.....	30
Tabla 34. Estándar 4 – OPE.....	31
Tabla 35. Estándar 5 – OPE.....	32
Tabla 36. Estándar 6 – OPE.....	32
Tabla 37. Estándar 7 – OPE.....	32
Tabla 38. Estándar 8 – OPE.....	33
Tabla 39. Estándar 9 – OPE.....	33
Tabla 40. Estándar 10 – OPE.....	34
Tabla 41. Estándar 11 – OPE.....	35

La Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros (SGP-PCM), en su calidad de ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, formuló el “**Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública**”.

El manual tiene como objetivo dar criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio, a las entidades públicas a fin de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano, para lo cual ha establecido once estándares que deben cumplir las entidades públicas, los que constan de subelementos que tienen tres calificaciones: BÁSICO (1punto), MEDIO (2 puntos) y AVANZADO (3 puntos).

Asimismo, se señala que como primer paso para diseñar un proyecto institucional para mejorar la atención a la ciudadanía, se debe realizar un diagnóstico, el que debe iniciar con la aplicación del **Formato de Autoevaluación**¹, que se encuentra en el Manual. En este formato se establecen grados de desarrollo en relación a la calidad de la atención que se brinda a la ciudadanía, estos son: Incipiente de 0 – 33 puntos, Básica de 34 – 52 puntos, Intermedio de 53 – 68 puntos, Avanzado de 69 – 102, los puntos se obtienen de calificar cada sub elemento y sumar los resultados dando el puntaje final.

En la Resolución Ministerial N° 156-2013–PCM, mediante la que se aprobó el manual, se establece que las entidades públicas debieron remitir a la SGP-PCM sus formatos de autoevaluación hasta el 31 de octubre del 2013, sin embargo sólo 116 entidades cumplieron con remitir dicho documento, por lo que el análisis que se presenta en este informe esta referido a tres tipos de entidades: Ministerios, Organismos Constitucionalmente Autónomos y los Organismos Públicos del Poder Ejecutivo, quienes fueron los que cumplieron en mayor grado con la remisión de su formato de autoevaluación.

Los estándares más representativos fueron, el **Estándar 3. Accesibilidad a la Ciudadanía** con un porcentaje de avance al obtener 72%; y el **Estándar 1. Organización Interna** fue el que obtuvo el menor porcentaje de avance con 45%.

Los **Organismos Constitucionalmente Autónomos** fueron los que obtuvieron en promedio el mayor puntaje total, 85 puntos del óptimo (120 puntos) que representan un 71% de avance, y que los coloca en el nivel **AVANZADO**. Los **Ministerios** obtuvieron en promedio 65 puntos de puntaje que representan un 54% de avance, colocándolos en un nivel **INTERMEDIO**. Los **Organismos Públicos del Poder Ejecutivo** obtuvieron en promedio 64 puntos de puntaje lo que representa un 53% de avance y los coloca en un nivel **INTERMEDIO** también.

Esperamos que la información que se brinda en el presente informe sirva para que las entidades continuen con la implementación de los lineamientos establecidos en el Manual y puedan de esta manera mejorar la atención que otorgan a la ciudadanía.

¹Ver Anexo 1. Formato de Autoevaluación.

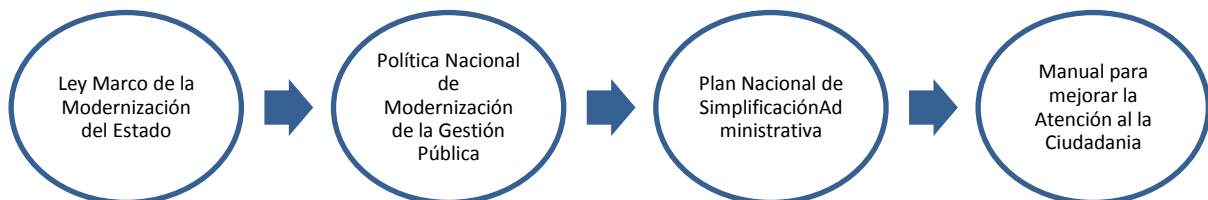
I. INTRODUCCIÓN

El Estado Peruano se encuentra en proceso de modernización, a través del cual se busca reformar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano². Dicho proceso se desarrolla de manera coordinada entre el Poder Ejecutivo, a través de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP-PCM), que es el ente rector del Sistema Administrativo Modernización de la Gestión Pública.

Como primera línea de acción prioritaria se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública y su Plan de Implementación, la cual constituye el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, y establece la visión, los principios, los objetivos y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país³.

En base a la política mencionada, la SGP – PCM ha formulado el “**Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública**” en el cual se enfatiza la mejora de la prestación de servicios enfocados en el ciudadano con el objetivo de generar percepciones positivas sobre el Estado y sus entidades públicas. A lo que se apunta, es a brindar servicios públicos más eficaces y eficientes para así combatir los principales casos de informalidad que obstaculizan el desarrollo económico de país.⁴

Gráfico 1. Contexto del Manual de Mejor Atención al Ciudadano



Fuente: SGP-PCM/2013

² Ley Marco de Modernización, Ley N° 27658 – 2002.

³ Decreto Supremo N° 004-2013-PCM.

⁴ Resolución Ministerial N° 125-2013 –PCM, que aprueba el Manual de para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en la entidades de la Administración Pública.

II. BASE LEGAL

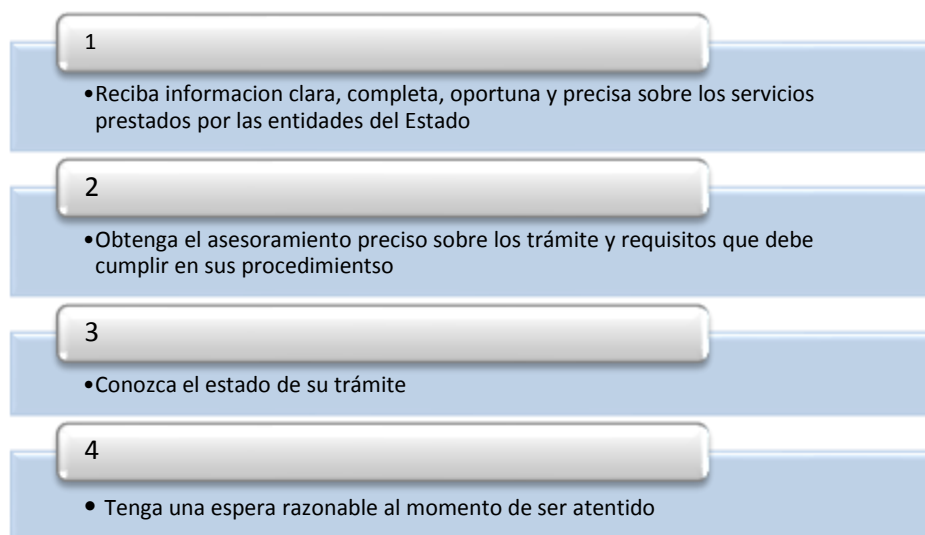
- Ley N° 27658 - Ley de Marco de Modernización del Estado
- Ley N° 29158 – Ley Orgánica del Poder Ejecutivo
- Decreto Supremo N° 063 -2007 –PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Decreto Supremo N° 004 -2013 –PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución Ministerial N° 048 -2013 –PCM, que aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa.
- Resolución Ministerial N° 125-2013 –PCM, que aprueba el Manual de para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en la entidades de la Administración Pública.

III. MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA ENTIDADES DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La mejor atención al ciudadano es un concepto amplio que busca garantizar que las entidades de la administración pública ofrezcan una buena atención, lo que involucra prestar servicios de calidad, cuando los ciudadanos realicen un trámite o requieran un servicio del Estado.

Según el manual, una prestación de servicios de calidad implica que el ciudadano⁵:

Gráfico 2. Prestación de Servicios Calidad



Fuente: SGP-PCM/2013

⁵ Resolución Ministerial N° 125-2013 –PCM, que aprueba el Manual de para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.

Para el logro progresivo de lo anterior, es importante que las entidades cambien el enfoque existente orientado por la oferta a orientado por la demanda, centrado en la ciudadanía, esto implica que se definan las prioridades e intervenciones de las entidades a partir de las necesidades ciudadanas, siendo los servidores públicos los principales agentes del cambio que impulsen la mejora continua.

El Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía busca brindar herramientas para optimizar la calidad de servicio de las entidades de administración pública, a través de la implementación de medidas para la mejora continua, a partir de la **autoevaluación**. Con ese fin, el manual ha establecido once estándares que deben cumplir las entidades públicas del gobierno nacional, regional y local para garantizar una atención de calidad a la ciudadanía.

Cada estándar tiene sub elementos, los que pueden tener tres calificaciones: BÁSICO (1punto), MEDIO (2 puntos) y AVANZADO (3 puntos), los puntajes obtenidos por los sub elementos son sumados para obtener los puntajes paracada estándar, los mismos que deben ser sumados para obtener el puntaje total.

En el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadaníase plantea que como primer paso para diseñar un proyecto institucional para mejorar la atención a la ciudadanía, se debe realizar un diagnóstico, el que requiere empezar aplicando el **Formato de Autoevaluación**⁶, que se encuentra en el Maual.En este formato se establecen grados de desarrollo en relación a la calidad de la atención que se brinda a la ciudadanía, estos son: Incipiente de 0 – 33 puntos, Básica de 34 – 52 puntos, Intermedio de 53 – 68 puntos, Avanzado de 69 – 120⁷, los puntos están referidos al puntaje final que se menciona en el párrafo anterior.**Ver Tabla 1.Estándares y Sub elementos.**

Como parte de la aprobación del manual se dispuso que los Titulares de las entidades de la administración pública dispongan de las acciones necesarias para cumplir con la autoevaluación, mediante la remisión de un **Formato de Autoevaluación** en el cual se indique el nivel de avance en cada estándar y sub elemento. El plazo establecido para remitir dicho formato, fue el 31 de Octubre del 2013⁸. En este informe se presentan las características del tipo de atención al ciudadano que vienen prestando los Ministerios, Organismos Constitucionalmente Autónomos (OCA) y los Organismos Públicos del Poder Ejecutivo (OPE), tras la sistematización de la información remitida. Adicional a ello, la norma no especificó que las entidades deban remitir sustento alguno, pero algunas lo realizaron. Dichos sustentos en su mayoría están vinculados directamente al formato en mención, al final de cada acápite se detallará el tipo de sustento anexo.

⁶Ver Anexo 1. Formato de Autoevaluación.

⁷Error de impresión en el manual dice 102 debe decir 120.

⁸Resolución Ministerial N° 125-2013 –PCM, que aprueba el Manual de para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en la entidades de la Administración Pública

Tabla 1. Estándares y Sub elementos

Estándar	Sub elemento*	Puntaje óptimo por estándar
Estándar 1: Organización Interna	1.1. Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía	15
	1.2. Planeamiento Estratégico	
	1.3. Incentivos y reconocimientos al logro de resultados	
	1.4. Gestión de Calidad	
	1.5. Gestión de la Seguridad y Salud	
Estándar 2: Conocer a la ciudadanía-cliente de la entidad	2.1. Identificar las necesidades de la ciudadanía - cliente	9
	2.2. Segmentación de la ciudadanía - cliente	
	2.3. Canales de Atención a la Ciudadanía	
Estándar 3: Accesibilidad para la ciudadanía	3.1. Horarios de Atención a la Ciudadanía	9
	3.2. Sedes Institucionales	
	3.3. Acercamiento a la Ciudadanía	
Estándar 4: Infraestructura y seguridad integral	4.1. Espacio físico para la Atención a la Ciudadanía	12
	4.2. Responsabilidad del estado y mantenimiento de las instalaciones para la Atención a la Ciudadanía	
	4.3. Señalización y mapa de riesgos	
	4.4. Condiciones de seguridad integral en la entidad (interna y externa)	
Estándar 5: Proceso de trámite	5.1. Modalidades para realizar los pagos vinculados con trámites	12
	5.2. Información sobre requisitos y trámites	
	5.3. Acceso y gratuidad de los formularios	
	5.4. Simplificación de trámites	
Estándar 6: Personal de atención al público	6.1. Definición del perfil del personal	15
	6.2. Proceso de selección y contratación	
	6.3. Capacitación de personal	
	6.4. Evaluación del personal	
	6.5. Inducción del personal	
Estándar 7: Atención del personal	7.1. Trato del personal a la ciudadanía	12
	7.2. Trato preferente y equitativo	
	7.3. Asignación de personal para la orientación a la ciudadanía	
	7.4. Conocimientos y compromisos	
Estándar 8: Acceso a la información	8.1. Acceso a la información	9
	8.2. Calidad de la información	
	8.3. Responsable de acceso a la información	
Estándar 9: Medición y satisfacción de la ciudadanía	9.1. Registro de resultados de la medición de la gestión	9
	9.2. Agente que realiza la medición	
	9.3. Establecimiento de indicadores para la medición de la atención y satisfacción a la ciudadanía	
Estándar 10: Comunicación	10.1. Público objetivo de la comunicación	6
	10.2. Estrategia de comunicación	
Estándar 11: Reclamos y sugerencias	11.1. Canales para la recepción	12
	11.2. Registro y tratamiento de reclamos y sugerencias	
	11.3. Mejora continua en el servicio	
	11.4. Responsable de la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias	
TOTAL		120^(**)

Fuente:SGP-PCM/2013

(*) Cada sub elemento puede tener tres calificaciones: BÁSICO (1punto), MEDIO (2 puntos) y AVANZADO (3 puntos)

(**)Error de impresión en el manual dice 102 debe decir 120.

IV. RESULTADOS

A continuación, se presentaran los resultados obtenidos luego del análisis de los **Formatos de Autoevaluación** remitidos por los Ministerios, los Organismos Constitucionalmente Autónomos (OCAS) y los Organismos Públicos del Poder Ejecutivo (OPE). El nivel de cumplimiento se determinó de acuerdo al envío o no del formato, hasta el 15 de diciembre del 2013. Del total tenemos que el 95% de los Ministerios, 100% de los OCAS y 67% de los Organismos Públicos del Poder Ejecutivo (OPE) remitieron el formato. El cumplimiento de los otros grupos: Gobiernos Regionales, Universidades, Municipalidades Provinciales, Municipalidades Distritales y Hospitales, no ha sido la esperada, en total **116** entidades públicas remitieron su formato. Por esta razón el análisis se centra en tres tipos de entidades: Ministerios, OCA y OPE, como se aprecia en el cuadro a continuación.

Tabla 2. Nivel de Cumplimiento

Tipo de Entidad	% de Cumplimiento	
Ministerios	95% (18/19)	Entidades Analizadas
Organismos Constitucionalmente Autónomos (OCA)	100% (10/10)	
Organismos Públicos del Poder Ejecutivo (OPE)	67% (46/69)	
Gobiernos Regionales	20% (5/25)	
Municipalidades Provinciales	3% (5/195)	
Municipalidades Distritales	1% (20/1643)	
Hospitales	0% (0/23)	
Universidades	5% (2/42)	
Otros Entidades	10 Entidades	

Fuente:SGP-PCM/2013

4.1 A NIVEL CUMPLIMIENTO DE REMISION DE LOS FORMATOS DE AUTOEVALUACION

A continuación se presentan las tablas de cumplimiento de la remisión de los formatos de autoevaluación, por tipos de entidad.

a. MINISTERIOS

Tabla 3. Cumplimiento de Ministerios

Nombre de la Entidad	¿Entrego Formato?	¿Sustento?
Ministerio del Interior	Si	Si
Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	Si	Si
Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento	Si	Si
Ministerio de Transporte y Comunicaciones	Si	No
Ministerio de Educación	Si	No
Ministerio de Ambiente	Si	Si
Ministerio de R.R.E.E.	Si	Si

Ministerio de Producción	Si	Si
Ministerio de Justicia y Derechos	Si	Si
Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	Si	No
Ministerio de Agricultura y Riego	Si	Si
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Si	SI
Ministerio de Cultura	Si	No
Ministerio de Comercio Exterior y Turismo	Si	No
Ministerio de Energía y Minas	Si	No
Ministerio de Economía y Finanzas	Si	No
Ministerio de Defensa	Si	No
Ministerio de Salud	Si	No
Presidencia del Consejo de Ministros	No	No

Fuente:SGP-PCM/2013

Los ministerios alcanzaron un 95% de cumplimiento en la remisión del formato de autoevaluación, sólo la Presidencia el Consejo de Ministros no cumplió con remitir su formato.

b. ORGANISMOS CONSTITUCIONALMENTE AUTONOMOS

Tabla 4. Cumplimiento de OCA

Nombre de la Entidad	¿Entrego Formato?	¿Sustento?
Ministerio Público	Si	Si
Contraloría de la República	Si	Si
Jurado Nacional de Elecciones	Si	Si
Consejo Nacional de la Magistratura	Incompleto	Si
Banco Central de Reserva	Si	Si
Tribunal Constitucional	Si	Si
Oficina Nacional de Procesos	Si	Si
Superintendencia de Banca, Seguro y AFP	Si	Si
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil	Si	Si
Defensoría del Pueblo	Si	Si

Fuente:SGP-PCM/2013

El 100% de los organismos autónomos cumplió con remitir el formato de autoevaluación a la SGP-PCM.

c. ORGANISMOS PÚBLICOS DEL PODER EJECUTIVO

Tabla 5. Cumplimiento de OPE

Nombre de la Entidad	¿Entrego Formato?	¿Sustento?
Academia Mayor de la Lengua Quechua	No	No
Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas	No	No
Agencia de Promoción de la Inversión Privada	Si	No
Agencia Peruana de Cooperación Internacional	No	No
Archivo General de la Nación	Si	SI
Autoridad Nacional del Agua	No	No
Autoridad Nacional del Servicio Civil	Si	Si

Autoridad Portuaria Nacional	Si	No
Biblioteca Nacional del Perú	No	No
Academia Mayor de la Lengua Quechua	No	No
Central de Compras Públicas	No	No
Centro de Formación en Turismo	No	No
Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres	No	No
Centro Nacional de Planeamiento Estratégico	Si	No
Comisión de Promoción del Perú para la Exportación - PROMPERU	Si	Si
Comisión Nacional de Investigación y Desarrollo Aeroespacial	Si	No
Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas	Si	No
Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica	Si	No
Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad	Si	No
Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú	Si	Si
Despacho Presidencial	Si	No
Dirección Nacional de Inteligencia	No	No
Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau"	Si	Si
Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero	Si	No
Instituto de Investigaciones de la Amazonía	No	No
Instituto del Mar del Perú	Si	No
Instituto Geofísico del Perú	Si	No
Instituto Geográfico Nacional	Si	No
Instituto Geológico Minero y Metalúrgico - INGEMMET	Si	No
Instituto Nacional de Defensa Civil	No	No
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual	Si	Si
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas	No	No
Instituto Nacional de Estadística e Informática	No	No
Instituto Nacional de Innovación Agraria	Si	No
Instituto Nacional de Radio y Televisión	Si	No
Instituto Nacional de Salud	Si	No
Instituto Nacional Penitenciario	Si	No
Instituto Peruano de Energía Nuclear	Si	Si
Instituto Peruano del Deporte	Si	No
Instituto Tecnológico de la Producción	Si	Si
Oficina de Normalización Previsional	Si	No
Oficina Nacional de Gobierno Interior	No	No
Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental	Si	Si
Organismo de Formalización de la Propiedad Informal	Si	Si

Organismo Nacional de Sanidad Pesquera	No	No
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones	Si	Si
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería	Si	SI
Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público	Si	No
Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado	Si	Si
Organismo Supervisor de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre	Si	No
Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento	No	No
Secretaría de seguridad y Defensa Nacional	No	No
Seguro Integral de Salud	Si	SI
Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado	Si	Si
Servicio Nacional de Certificación Ambiental para la Inversiones Sostenibles	No	No
Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú	No	No
Servicio Nacional de Sanidad Agraria	Si	No
Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre	No	No
Sierra Exportadora	No	No
Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y y Certificación de la Calidad Educativa	Si	Si
Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías	Si	Si
Superintendencia del Mercado de Valores	Si	Si
Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria	Si	No
Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud	Si	No
Superintendencia Nacional de Bienes Estatales	Si	Si
Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de uso Civil	Si	No
Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral	No	No
Superintendencia Nacional de los Registros Públicos	Si	Si
Superintendencia Nacional de Migraciones	Si	No
Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento	No	No

Fuente:SGP-PCM/2013

Los Organismos Públicos del Poder Ejecutivo alcanzaron un nivel de cumplimiento de 67%, es decir de 46 de los 69 OPE cumplieron con remitir sus formatos de autoevaluación a la SGP-PCM.

4.2 A NIVEL DE RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACION

A continuación, se mostrarán los resultados totales obtenidos en las autoevaluaciones y luego desagregados por estándares, de los Ministerios, Organismos Constitucionalmente Autónomos y los Organismos Públicos del Poder Ejecutivo. Considerando, que el puntaje total es la sumatoria de los puntajes obtenidos en cada estándar, y a su vez la sumatoria de los subelementos correspondientes.

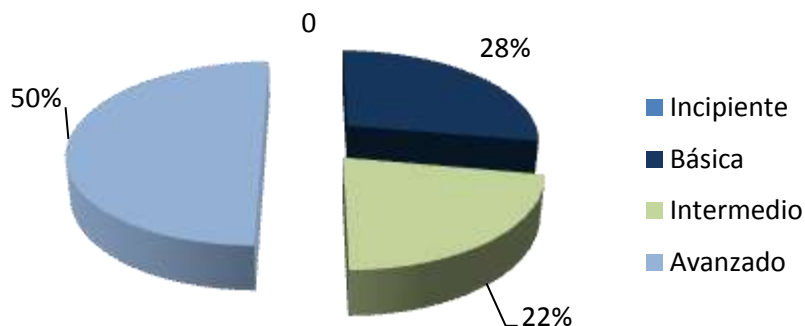
4.2.1. Ministerios

a. Resultados totales

Los ministerios, en promedio, obtuvieron 65 puntos como puntaje total, lo que equivale a un **54%** de desarrollo, lo cual los coloca en un nivel **INTERMEDIO**. Considerando los estándares del manual, este tipo de entidades ha implementado acciones para incorporar la mejor atención a la ciudadanía dentro de las estrategias institucionales. Gran parte de los sub elementos evaluados que componen los estándares se logran a un nivel intermedio.

En el Gráfico 3 se puede observar que de los 18 ministerios que remitieron su formato de autoevaluación, 5 (28%) se encuentran en un nivel básico de desarrollo, 4 (22%) se encuentran en un nivel intermedio y 9 (50%) han alcanzado el nivel avanzado. El ministerio que alcanzó el mayor puntaje fue el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (Ver anexo 2).

Gráfico 3. Grado de Desarrollo de los Ministerios



Fuente:SGP-PCM/2013

b. Resultados por estándar

A nivel de estándares, tenemos el siguiente panorama⁹.

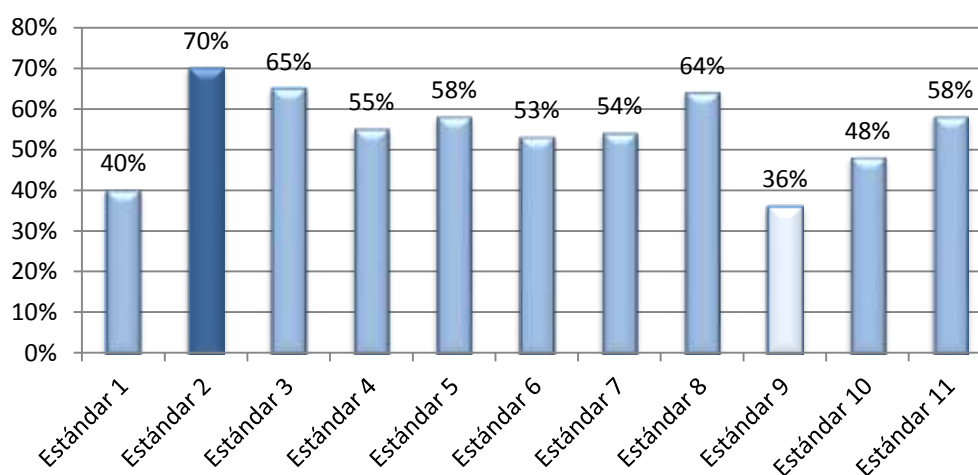
Tabla 6. Avance de Estándares – Ministerios

ESTANDAR	PUNTAJE	LO OPTIMO	% de AVANCE
1. Organización Interna	6	15	40%
2. Conocer a la ciudadanía – cliente de la entidad	6	9	70%
3. Accesibilidad a la ciudadanía	6	9	65%
4. Infraestructura y seguridad integral	7	12	55%
5. Proceso de trámite	7	12	58%
6. Personal de atención al público	8	15	53%
7. Atención del personal a la ciudadanía	6	12	54%
8. Acceso a la información	6	9	64%
9. Medición y satisfacción de la ciudadanía	3	9	36%
10. Comunicación	3	6	48%
11. Reclamos y sugerencias	7	12	58%
TOTAL	65	120	54%

Fuente:SGP-PCM/2013

Como se aprecia en la Tabla 5 y en el gráfico 4, el estándar que mayor porcentaje de avance obtuvo fue el **Estándar 2. Conocer a la ciudadanía**, con un 70 %. Dicho estándar, involucra los factores relacionados con la forma en que se organiza la Atención a la Ciudadanía mediante el uso de distintas herramientas y canales de comunicación. Por el contrario, el menor porcentaje de avance lo obtuvo el **Estándar 9. Medición y satisfacción de la ciudadanía**, con un 36%. Este estándar resalta la importancia de medir la satisfacción de los ciudadanos para realizar los ajustes necesarios.

Gráfico 4. Grado de Desarrollo por Estándares - Ministerios



Fuente:SGP-PCM/2013

⁹ Ver Anexo 2. Cuadro General Ministerios

A continuación, el detalle de cada estándar a nivel de sus sub elementos. Cada sub elemento, tiene tres calificaciones: BÁSICO (1punto), MEDIO (2 puntos) y AVANZADO (3 puntos), para calificar cada sub elemento se ha considerado el promedio de los datos proporcionados por las entidades. Para ver el detalle de los puntajes obtenidos por los ministerios en cada estándar ver Anexo 2.

Estándar 1: Organización Interna

Tabla 7. Estándar 1 – Ministerios

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
1.1. Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía	MEDIO
1.2. Planeamiento Estratégico	MEDIO
1.3. Incentivos y reconocimientos al logro de resultados	BÁSICO
1.4. Gestión de Calidad	BÁSICO
1.5. Gestión de la Seguridad y Salud	BÁSICO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 15 puntos, los ministerios que alcanzaron el mayor puntaje con 9 puntos, fueron:

- Ministerio de Defensa y
- Ministerio de Economía y Finanzas

Y el ministerio de menor puntuación con 1 punto, fue el Ministerio de Educación.

Estándar 2: Conocer a la ciudadanía – cliente de la entidad

Tabla 8. Estándar 2 – Ministerios

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
2.1. Identificar las necesidades de la ciudadanía – cliente	MEDIO
2.2. Segmentación de la ciudadanía – cliente	MEDIO
2.3. Canales de Atención a la Ciudadanía	AVANZADO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 9 puntos, los ministerios que alcanzaron el mayor puntaje con 8 puntos, fueron:

- Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento,
- Ministerio de Cultura,
- Ministerio de Energía y Minas,
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,
- Ministerio de Economía y Finanzas y
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Y el ministerio de menor puntuación con 3 puntos , fue el Ministerio de Salud.

Estándar 3: Accesibilidad a la ciudadanía

Tabla 9. Estándar 3 – Ministerios

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
3.1. Horarios de Atención a la Ciudadanía	MEDIO
3.2. Sedes Institucionales	MEDIO
3.3. Acercamiento a la Ciudadanía	MEDIO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 9 puntos, los ministerios que lo alcanzaron fueron:

- Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento,
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y
- Ministerio de Defensa.

Y el ministerio de menor puntuación con 2 puntos, fue el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Estándar 4: Infraestructura y seguridad integral

Tabla 10. Estándar 4 – Ministerios

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
4.1. Espacio físico para la Atención a la Ciudadanía	MEDIO
4.2. Responsabilidad del estado y mantenimiento de las instalaciones para la Atención a la Ciudadanía	MEDIO
4.3. Señalización y mapa de riesgos	MEDIO
4.4. Condiciones de seguridad integral en la entidad (interna y externa)	BÁSICO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 12 puntos, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento alcanzó el mayor puntaje con 11 puntos; y el ministerio de menor puntuación, con 1 punto, fue el Ministerio del Ambiente.

Estándar 5: Proceso de trámite

Tabla 11. Estándar 5 – Ministerios

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
5.1.Modalidades para realizar los pagos vinculados con trámites	MEDIO
5.2.Información sobre requisitos y trámites	MEDIO

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
5.3. Acceso y gratuidad de los formularios	MEDIO
5.4. Simplificación de trámites	MEDIO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 12 puntos, el Ministerio de Economía y Finanzas alcanzó el mayor puntaje en este estándar con 11 puntos; y el ministerio de menor puntuación, con 3 puntos, fue el Ministerio de Educación.

Estándar 6: Personal de atención al público

Tabla 12. Estándar 6 – Ministerios

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
6.1. Definición del perfil del personal	BÁSICO
6.2. Proceso de selección y contratación	MEDIO
6.3. Capacitación de personal	MEDIO
6.4. Evaluación de personal	BÁSICO
6.5. Inducción del personal	BÁSICO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 15 puntos, el Ministerio de Salud alcanzó el máximo puntaje; y el ministerio de menor puntuación fue el Ministerio de Educación que no alcanzó ningún punto.

Estándar 7: Atención del personal a la ciudadanía

Tabla 13. Estándar 7 – Ministerios

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
7.1. Trato del personal a la ciudadanía	BÁSICO
7.2. Trato preferente y equitativo	MEDIO
7.3. Asignación de personal para la orientación a la ciudadanía	MEDIO
7.4. Conocimientos y compromisos	MEDIO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 12 puntos, el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento alcanzó el mayor puntaje con 11 puntos; y el ministerio de menor puntuación, con 1 punto, fue el Ministerio de Educación.

Estándar 8: Acceso a la información

Tabla 14. Estándar 8 – Ministerios

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
8.1. Acceso a la información	MEDIO
8.2. Calidad de la información	MEDIO

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
8.3. Responsable de acceso a la información	MEDIO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 9 puntos, el Ministerio de Cultura alcanzó el máximo puntaje; y los ministerios de menor puntuación, con 3 puntos, fueron el Ministerio de Relaciones Exteriores y el Ministerio de Producción.

Estándar 9: Medición y satisfacción de la ciudadanía

Tabla 15. Estándar 9 – Ministerios

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
9.1. Registro de resultados de la medición de la gestión	BÁSICO
9.2. Agente que realiza la medición	BÁSICO
9.3. Establecimiento de indicadores para la medición de la atención y satisfacción a la ciudadanía	BÁSICO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 9 puntos, el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento alcanzó el mayor puntaje con 7 puntos, y los ministerios con menor puntuación ya que no alcanzaron ningún puntofueron:

- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo,
- Ministerio de Educación y
- Ministerio del Ambiente.

Estándar 10: Comunicación

Tabla 16. Estándar 10 – Ministerios

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
10.1. Público objetivo de la comunicación	BÁSICO
10.2. Estrategia de comunicación	MEDIO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 6 puntos, los ministerios que lo alcanzaron fueron:

- Ministerio de Salud,
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,
- Ministerio del Interior y

- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Y los ministerios de menor puntuación dado que no alcanzaron ningún punto, fueron:

- Ministerio de Educación,
- Ministerio de Relaciones Exteriores y
- Ministerio de Agricultura y Riego.

Estándar 11: Reclamos y sugerencias

Tabla 17. Estándar 11 – Ministerios

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
11.1. Canales para la recepción	MEDIO
11.2. Registro y tratamiento de reclamos y sugerencias	MEDIO
11.3. Mejora continua en el servicio	BÁSICO
11.4. Responsable de la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias	BÁSICO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 12 puntos, los ministerios que lo alcanzaron fueron:

- Ministerio de Cultura y
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

y el ministerio de menor puntuación, con 3 puntos, fue el Ministerio de Agricultura y Riego.

Formatos con sustento

Fueron nueve los Ministerios que remitieron sustentos, a continuación un breve resumen de algunos de ellos:

1. Ministerio del Interior

Además de la ficha respectiva, se remitió también los formatos de evaluación de las entidades/órgano/unidad/comisaria (PNP) vinculada a la atención prestada a la ciudadanía, 90 entidades. Específicamente, el MININTER ha elaborado un informe detallando el avance de cada estándar.

2. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

CD con sustento (físico y visual) por cada estándar. Hay todo un trabajo realizado para el desarrollo de la Formato de Autoevaluación.

3. Ministerio del Ambiente

Anexa un breve documento en las que plantea las acciones a seguir para cumplir a cabalidad con la Mejor Atención al Cliente.

4. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

El MIDIS adicional de enviar la ficha a nivel de institución también ha mandado lo de sus programas, se tomó el promedio. Dentro de sus programas el que más ha obtenido calificación es Pensión 65 (91) y el menos es JUNTOS (53). El voceado programa Qaliwarma obtuvo 63 puntos. Sustento en cada ficha.

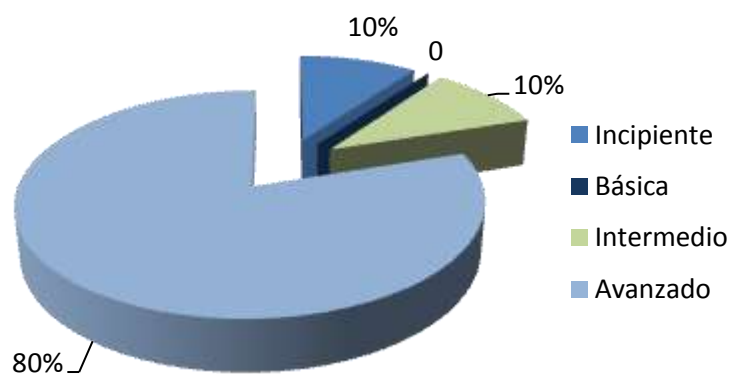
4.2.2. Organismos Constitucionalmente Autónomos (OCA)

a. Resultados totales

Los Organismos Constitucionalmente Autónomos, en promedio, obtuvieron 85 puntos como puntaje total, lo que equivale a un **71%** de desarrollo, lo cual los coloca en un nivel **AVANZADO**. Considerando los estándares del Manual, este tipo de entidades ha implementado un proyecto de mejora de la Atención a la Ciudadanía con un máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y con un enfoque de servicios orientado a los ciudadanos.

En el Gráfico 5 se puede observar que de los 10 OCA que remitieron su formato de autoevaluación, 1(10%) se encuentra en el nivel incipiente, 1(10%) se encuentran en un nivel intermedio de desarrollo, 8 (80%) se encuentran en un nivel avanzado. Los OCA que alcanzaron el mayor puntaje fueron el Jurado Nacional de Elecciones y el Banco Central de Reserva (Ver anexo 3).

Gráfico 5. Grado de Desarrollo de los OCA



Elaboración:SGP-PCM/2013

b. Resultados por estándar

A nivel de estándares, tenemos el siguiente panorama¹⁰

¹⁰ Ver Anexo 3. Cuadro General OCA

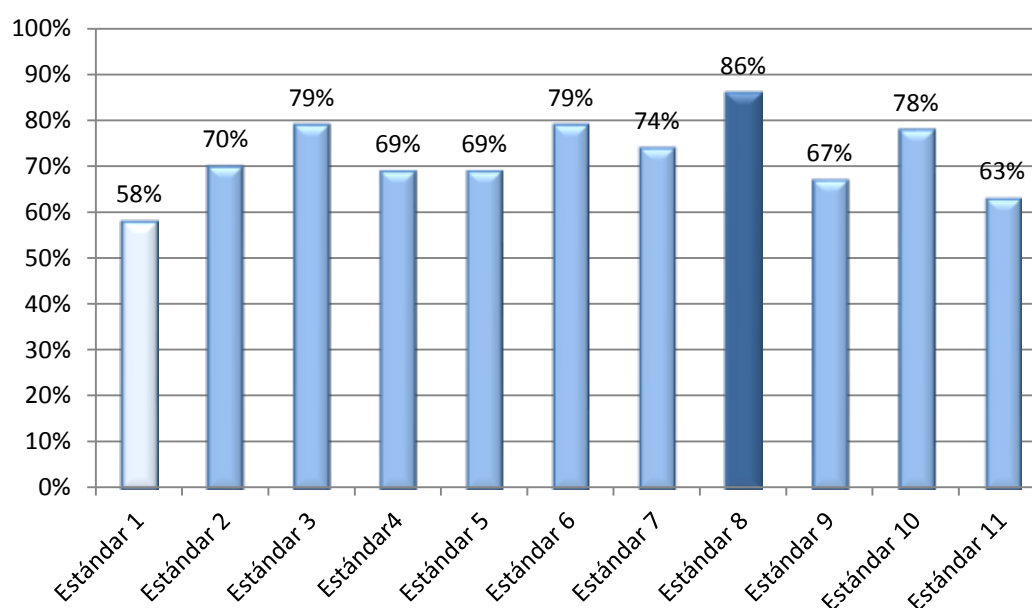
Tabla 18. Avance de Estándares – OCA

Estándar	Puntaje Obtenido	OPTIMO	% de Avance
1. Organización Interna	9	15	58%
2. Conocer a la ciudadanía – cliente de la entidad	6	9	70%
3. Accesibilidad a la ciudadanía	7	9	79%
4. Infraestructura y seguridad integral	8	12	69%
5. Proceso de trámite	8	12	69%
6. Personal de atención al público	12	15	79%
7. Atención del personal a la ciudadanía	9	12	74%
8. Acceso a la información	8	9	86%
9. Medición y satisfacción de la ciudadanía	6	9	67%
10. Comunicación	5	6	78%
11. Reclamos y sugerencias	8	12	63%
TOTAL	85	120	71%

Fuente:SGP-PCM/2013

Como se observa en la Tabla 29 y el Gráfico 6, el estándar que mayor porcentaje de avance obtuvo fue el **Estándar 8. Acceso a la información**, con un 86%. Dicho estándar considera factores relacionados con la transparencia, acceso y calidad de la información. Por el contrario, el menor porcentaje de avance es el del **Estándar 1. Organización Interna**, con un 58%. Se debe alcanzar el óptimo en este estándar básico ya que para concretar avances en la materia, los funcionarios deben materializar en sus instrumentos de gestión acciones y estrategias específicas a seguir.

Gráfico 6. Grado de Desarrollo por Estándares - OCA



Fuente:SGP-PCM/2013

Asimismo se presenta, a continuación, el detalle de cada estándar a nivel de sus subelementos. Cada sub elemento, tiene tres calificaciones: BÁSICO (1punto), MEDIO (2 puntos) y AVANZADO (3 puntos), para calificar cada sub elemento se ha considerado el promedio de los datos proporcionados por las entidades. Para ver el detalle de los puntajes obtenidos por los Organismos Constitucionalmente Autónomos en cada estándar, ver Anexo 3.

Estándar 1: Organización Interna

Tabla 19. Estándar 1 - OCA

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
1.1. Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía	MEDIO
1.2. Planeamiento Estratégico	MEDIO
1.3. Incentivos y reconocimientos al logro de resultados	BASICO
1.4. Gestión de Calidad	MEDIO
1.5. Gestión de la Seguridad y Salud	MEDIO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 15 puntos, el Jurado Nacional de Elecciones alcanzó el mayor puntaje con 14 puntos; y la entidad de menor puntuación, con 4 puntos, fue el Tribunal Constitucional.

Estándar 2: Conocer a la ciudadanía – cliente de la entidad

Tabla 20. Estándar 2 – OCA

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
2.1. Identificar las necesidades de la ciudadanía – cliente	MEDIO
2.2. Segmentación de la ciudadanía - cliente	MEDIO
2.3. Canales de Atención a la Ciudadanía	AVANZADO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 9 puntos, las entidades que lo alcanzaron fueron:

- Oficina Nacional de Procesos Electorales y
- Defensoría del Pueblo.

y las entidades de menor puntuación, con 3 puntos, fueron:

- Banco Central de Reserva y
- Tribunal Constitucional

Estándar 3:Accesibilidad a la ciudadanía

Tabla 21. Estándar 3 – OCA

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
3.1. Horarios de Atención a la Ciudadanía	MEDIO
3.2. Sedes Institucionales	MEDIO
3.3. Acercamiento a la Ciudadanía	MEDIO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 9 puntos, las entidades que lo alcanzaron fueron:

- Banco Central de Reserva,
- Tribunal Constitucional,
- Defensoría del Pueblo,
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil y
- Ministerio Público.

y las entidades de menor puntuación, con 4 puntos, fueron:

- Contraloría General de la República y
- Consejo Nacional de la Magistratura.

Estándar 4:Infraestructura y seguridad integral

Tabla 22. Estándar 4 – OCA

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
4.1. Espacio físico para la Atención a la Ciudadanía	MEDIO
4.2. Responsabilidad del estado y mantenimiento de las instalaciones para la Atención a la Ciudadanía	MEDIO
4.3. Señalización y mapa de riesgos	MEDIO
4.4. Condiciones de seguridad integral en la entidad (interna y externa)	MEDIO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 12 puntos, las entidades que lo alcanzaron fueron:

- Jurado Nacional de Elecciones,
- Ministerio Público y
- Banco Central de Reserva.

y las entidades de menor puntuación, con 4 puntos, fueron:

- Oficina Nacional de Procesos Electorales y

- Consejo Nacional de la Magistratura.

Estándar 5:Proceso de trámite

Tabla 23. Estándar 5 – OCA

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
5.1.Modalidades para realizar los pagos vinculados con trámites	MEDIO
5.2.Información sobre requisitos y trámites	MEDIO
5.3.Acceso y gratuidad de los formularios	MEDIO
5.4. Simplificación de trámites	MEDIO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 12 puntos, las entidades que lo alcanzaron fueron:

- Banco Central de Reserva y
- Ministerio Publico.

Y la entidad de menor puntuación, con 4 puntos,fue la Defensoría del Pueblo.

Estándar 6:Personal de atención al público

Tabla 24. Estándar 6 – OCA

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
6.1. Definición del perfil del personal	AVANZADO
6.2. Proceso de selección y contratación	AVANZADO
6.3. Capacitación de personal	MEDIO
6.4. Evaluación de personal	MEDIO
6.5. Inducción del personal	MEDIO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 15 puntos, las entidades que lo alcanzaron fueron:

- Jurado Nacional de Elecciones,
- Banco Central de Reserva y
- Superintendencia de Banca y Seguros.

Y la entidad de menor puntuación, con 6 puntos,fue el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil.

Estándar 7: Atención del personal a la ciudadanía

Tabla 25. Estándar 7 – OCA

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
7.1. Trato del personal a la ciudadanía	MEDIO
7.2. Trato preferente y equitativo	MEDIO
7.3. Asignación de personal para la orientación a la ciudadanía	AVANZADO
7.4. Conocimientos y compromisos	MEDIO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 12 puntos, las entidades que alcanzaron el mayor puntaje con 11 puntos, fueron:

- Jurado Nacional de Elecciones,
- Banco Central de Reserva y
- Ministerio Público.

Y la entidad de menor puntuación, con 5 puntos, fue la Contraloría General de la República.

Estándar 8: Acceso a la información

Tabla 26. Estándar 8 – OCA

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
8.1. Acceso a la información	AVANZADO
8.2. Calidad de la información	MEDIO
8.3. Responsable de acceso a la información	AVANZADO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 9 puntos, las entidades que lo alcanzaron fueron:

- Ministerio Público,
- Registro Nacional de Identidad y Estado Civil,
- Tribunal Constitucional,
- Jurado Nacional de Elecciones y
- Banco Central de Reserva.

Y la entidad de menor puntuación con 4 puntos, fue la Contraloría General de la República.

Estándar 9: Medición y satisfacción de la ciudadanía

Tabla 27. Estándar 9 – OCA

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
9.1. Registro de resultados de la medición de la gestión	MEDIO
9.2. Agente que realiza la medición	MEDIO
9.3. Establecimiento de indicadores para la medición de la atención y satisfacción a la ciudadanía	MEDIO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 9 puntos, el Jurado Nacional de Elecciones alcanzó el máximo puntaje; y las entidades de menor puntuación, con 1 punto, fueron:

- Tribunal Constitucional y
- Registro Nacional de Identidad y Estado Civil.

Estándar 10: Comunicación

Tabla 28. Estándar 10 – OCA

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
10.1. Público objetivo de la comunicación	MEDIO
10.2. Estrategia de comunicación	MEDIO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 6 puntos, las entidades que lo alcanzaron fueron:

- Oficina Nacional de Procesos Electorales y
- Superintendencia de Bancos y Seguros.

Y la entidad de menor puntuación con 2 puntos, fue la Contraloría General de la República.

Estándar 11: Reclamos y sugerencias

Tabla 29. Estándar 11 – OCA

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
11.1. Canales para la recepción	MEDIO
11.2. Registro y tratamiento de reclamos y sugerencias	MEDIO
11.3. Mejora continua en el servicio	MEDIO

11.4. Responsable de la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias

MEDIO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 12 puntos, el Banco Central de Reserva alcanzó el mayor puntaje con 11 puntos, y la entidad de menor puntuación, con 3 puntos, fue la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Formatos con sustento:

Sólo cinco Organismos Constitucionalmente Autónomos remitieron sustento alguno, caracterizado de la siguiente manera:

1. Contraloría General de la República

El sustento enviado plantea recomendaciones y acciones identificadas que deben seguir, para cada nivel de implementación de cada estándar.

2. Ministerio Público

Adjunta como sustento la encuesta de Satisfacción del Usuario realizada, con el que logra conocer el grado de percepción de los usuarios, de la labor que realiza

3. Jurado Nacional de Elecciones

El sustento enviado plantea recomendaciones y acciones identificadas que deben seguir, para cada nivel de implementación de cada estándar.

4. Defensoría del Pueblo

Envía la ficha mal llenada

5. Oficina Nacional de Procesos Electorales

Envía sustento en la misma ficha, adaptando los elementos orientadores a su entidad.

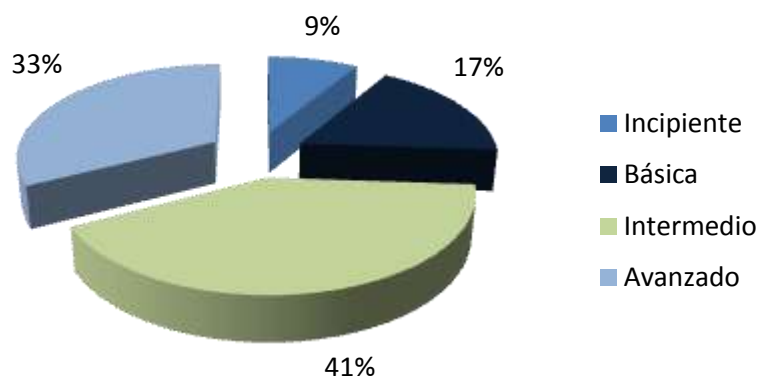
4.2.1. Organismos Públicos del Poder Ejecutivo (OPE)

a. Resultados totales

Los Organismos Públicos del Poder Ejecutivo, en promedio, obtuvieron 63 puntos como puntaje total, lo que equivale a un **52%** de desarrollo, lo cual los coloca en un nivel **INTERMEDIO**. Considerando los estándares del manual, este tipo de entidades ha implementado acciones para incorporar la mejor atención a la ciudadanía dentro de las estrategias institucionales. Gran parte de los sub elementos evaluados que componen los estándares se logran a un nivel intermedio.

En el Gráfico 7 se puede observar que de los 46 OPE que remitieron su formato de autoevaluación, 4 (9%) se encuentra en el nivel incipiente, 8 (17%) se encuentran en un nivel básico de desarrollo, 19 (41%) se encuentran en un nivel intermedio y 15 (33%) han alcanzado el nivel avanzado de desarrollo, en este grupo de entidades la que alcanzó el mayor puntaje fue la Oficina de Normalización Previsional (Ver anexo 4).

Gráfico 7. Grado de Desarrollo de los OPE



Fuente:SGP-PCM/2013

b. Resultados por estándar

A nivel de estándares, tenemos el siguiente panorama¹¹.

Tabla 30. Avance de Estándares – OPE

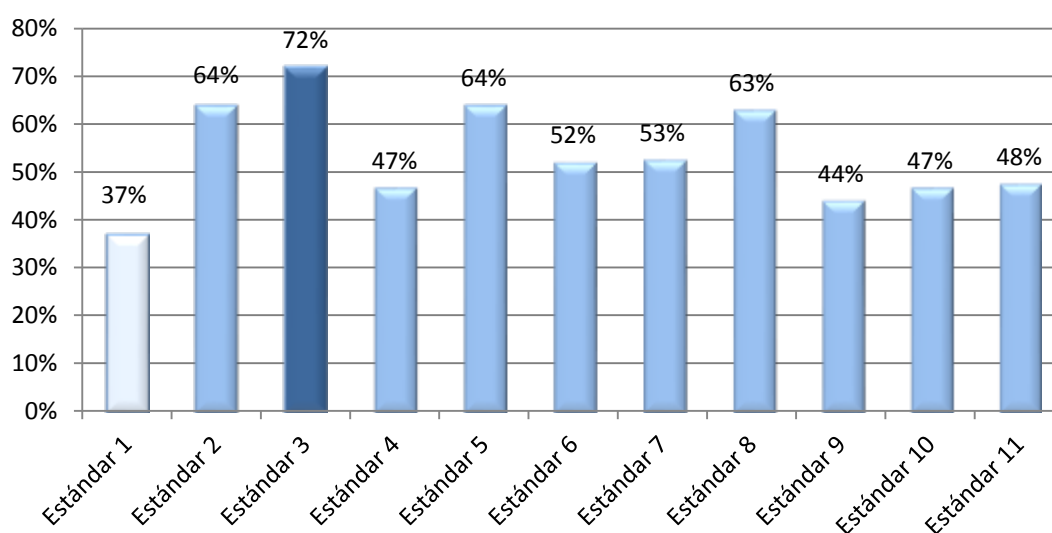
ESTANDAR	PUNTAJE	LO OPTIMO	% de AVANCE
1. Organización Interna	6	15	36%
2. Conocer a la ciudadanía – cliente de la entidad	6	9	63%
3. Accesibilidad a la ciudadanía	7	9	72%
4. Infraestructura y seguridad integral	6	12	47%
5. Proceso de trámite	8	12	63%
6. Personal de atención al público	8	15	51%
7. Atención del personal a la ciudadanía	6	12	53%
8. Acceso a la información	6	9	62%
9. Medición y satisfacción de la ciudadanía	4	9	42%
10. Comunicación	3	6	47%
11. Reclamos y sugerencias	6	12	48%
TOTAL	64	120	53%

Fuente:SGP-PCM/2013

¹¹ Ver Anexo 4. Cuadro General OPE

Como se observa en la Tabla 29 y el Gráfico 8 el estándar que mayor porcentaje de avance obtuvo fue el **Estándar 3. Accesibilidad a la ciudadanía**, con un 72%. Dicho estándar considera factores que miden el nivel de accesibilidad de información sobre el funcionamiento y servicios a cargo de la entidad pública para dar una adecuada atención a los ciudadanos. Por el contrario, todavía existe una brecha por cerrar, al igual que en los ministerios, es el del **Estándar 1. Organización Interna**, con un 36%.

Gráfico 8. Grado de Desarrollo por Estándares OPE



Fuente:SGP-PCM/2013

A continuación, el detalle de cada estándar a nivel de sus subelementos. Cada sub elemento, tiene tres calificaciones: BÁSICO (1punto), MEDIO (2 puntos) y AVANZADO (3 puntos), para calificar cada sub elemento se ha considerado el promedio de los datos proporcionados por las entidades. Para ver el detalle de los puntajes obtenidos por los Organismos Públicos del Poder Ejecutivo en cada estándar, ver Anexo 4.

Estándar 1:Organización Interna

Tabla 31. Estándar 1 – OPE

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
1.1. Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía	BÁSICO
1.2. Planeamiento Estratégico	MEDIO
1.3. Incentivos y reconocimientos al logro de resultados	BÁSICO
1.4. Gestión de Calidad	BÁSICO
1.5. Gestión de la Seguridad y Salud	BÁSICO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 15 puntos, la entidad que alcanzó el mayor puntaje con 13 puntos, fue el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual; y las entidades de menor puntuación, dado que no alcanzaron ningún punto, fueron:

- Comisión Nacional de Investigación y Desarrollo Aeroespacial y
- Agencia de Promoción de la Inversión Privada.

Estándar 2: Conocer a la ciudadanía – cliente de la entidad

Tabla 32. Estándar 2 – OPE

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
2.1. Identificar las necesidades de la ciudadanía – cliente	MEDIO
2.2. Segmentación de la ciudadanía – cliente	MEDIO
2.3. Canales de Atención a la Ciudadanía	MEDIO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 9 puntos, las entidades que lo alcanzaron fueron:

- Consejo Superior del SINEACE,
- Escuela Nacional de Marina Mercante Almirante Miguel Grau,
- Instituto Geológico Minero y Metalúrgico,
- Oficina de Normalización Previsional y
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.

Y la de menor puntuación, ya que no alcanzo ningún punto, fue el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico.

Estándar 3: Accesibilidad a la ciudadanía

Tabla 33. Estándar 3 – OPE

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
3.1. Horarios de Atención a la Ciudadanía	MEDIO
3.2. Sedes Institucionales	MEDIO
3.3. Acercamiento a la Ciudadanía	MEDIO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 9 puntos, las entidades que lo alcanzaron fueron:

- Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas,
- Despacho Presidencial,
- Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero,

- Instituto Geológico Minero y Metalúrgico,
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual,
- Instituto Nacional de Radio y Televisión, Instituto Nacional de Salud,
- Oficina de Normaización Previsional,
- Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones,
- Seguro Integral de Salud,
- Servicio Nacional de Sanidad Agraria y;
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.

Por su parte, las de menor puntuación con 3 puntos , fueron:

- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico,
- Comisión Nacional de Investigación y Desarrollo Aeroespacial,
- Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú,
- Escuela Nacional de Marina Mercante Almirante Miguel Grau y;
- Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud.

Estándar 4:Infraestructura y seguridad integral

Tabla 34. Estándar 4 – OPE

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
4.1. Espacio físico para la Atención a la Ciudadanía	MEDIO
4.2. Responsabilidad del estado y mantenimiento de las instalaciones para la Atención a la Ciudadanía	MEDIO
4.3. Señalización y mapa de riesgos	BÁSICO
4.4. Condiciones de seguridad integral en la entidad (interna y externa)	BÁSICO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 12 puntos, la entidad que alcanzó este puntaje, fue la Oficina de Normaización Previsional; y las entidades de menor puntuación, con 3 puntos, fueron:

- Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad,
- Instituto Nacional Penitenciario y
- Superintendencia Nacional de Control de Servicios y Explosivos de Uso Civil.

Estándar 5:Proceso de trámite

Tabla 35. Estándar 5 – OPE

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
5.1.Modalidades para realizar los pagos vinculados con trámites	MEDIO
5.2.Información sobre requisitos y trámites	MEDIO
5.3.Acceso y gratuidad de los formularios	MEDIO
5.4. Simplificación de trámites	MEDIO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 12 puntos, las entidades que lo alcanzaron fueron:

- Despacho Presidencial e
- Instituto Nacional de Salud.

Y la de menor puntuación con 2 puntos , fue el Instituto Geofísico del Perú.

Estándar 6:Personal de atención al público

Tabla 36. Estándar 6 – OPE

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
6.1. Definición del perfil del personal	MEDIO
6.2. Proceso de selección y contratación	MEDIO
6.3. Capacitación de personal	MEDIO
6.4. Evaluación de personal	BÁSICO
6.5. Inducción del personal	BÁSICO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 15 puntos, la entidad que alcanzó este puntaje, fue la Oficina de Normalización Previsional; y las de menor puntuación, ya que no alcanzaron ningún punto,fueron:

- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico e
- Instituto Nacional de Radio y Televisión.

Estándar 7:Atención del personal a la ciudadanía

Tabla 37. Estándar 7 – OPE

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
7.1. Trato del personal a la ciudadanía	BÁSICO
7.2. Trato preferente y equitativo	MEDIO

7.3. Asignación de personal para la orientación a la ciudadanía	MEDIO
7.4. Conocimientos y compromisos	MEDIO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 12 puntos, la entidad que alcanzó este puntaje, fue el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual; y la de menor puntuación, puesto que no alcanzo ningún punto, fue el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico.

Estándar 8: Acceso a la información

Tabla 38. Estándar 8 – OPE

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
8.1. Acceso a la información	MEDIO
8.2. Calidad de la información	MEDIO
8.3. Responsable de acceso a la información	MEDIO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 9 puntos, las entidades que lo alcanzaron fueron:

- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico,
- Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas,
- Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad,
- Instituto Geográfico Nacional,
- Oficina de Normaización Previsional,
- Organismo Supervisor de la Inversion en Infraestructura de Transporte Público y;
- Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado

Por su parte, la de menor puntuación con 1 punto, fue la Superintendencia Nacional de Control de Servicios y Explosivos de Uso Civil.

Estándar 9: Medición y satisfacción de la ciudadanía

Tabla 39. Estándar 9 – OPE

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
9.1. Registro de resultados de la medición de la gestión	MEDIO
9.2. Agente que realiza la medición	BÁSICO
9.3. Establecimiento de indicadores para la medición de la atención y satisfacción a la ciudadanía	BÁSICO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 9 puntos, la entidad que lo alcanzó, fue el Instituto Nacional de Salud y las de menor puntuación, sin puntos en este estándar, fueron:

- Agencia de Promoción de la Inversión Privada,
- Archivo General de la Nación,
- Autoridad Nacional del Servicio Civil,
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico,
- Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas,
- Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú,
- Despacho Presidencial,
- Instituto Peruano del Deporte y;
- Superintendencia Nacional de Control de Servicios y Explosivos de Uso Civil.

Estándar 10: Comunicación

Tabla 40. Estándar 10 – OPE

Sub Elementos				CLASIFICACIÓN
10.1.	Público	objetivo	de la	BÁSICO
comunicación				
10.2.	Estrategia de comunicación			MEDIO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 6 puntos, las entidades que lo alcanzaron fueron:

- Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo,
- Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas,
- Consejo Superior del SINEACE,
- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado y;
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.

Por su parte, las de menor puntuación, ya que no alcanzaron puntos, fueron:

- Agencia de Promoción de la Inversión Privada,
- Archivo General de la Nación,
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico,
- Despacho Presidencial, el Instituto del Mar del Perú,
- Instituto Nacional de Radio y Televisión,
- Instituto Nacional Penitenciario y;
- Instituto Peruano del Deporte.

Estándar 11: Reclamos y sugerencias

Tabla 41. Estándar 11 – OPE

Sub Elementos	CLASIFICACIÓN
11.1. Canales para la recepción	MEDIO
11.2. Registro y tratamiento de reclamos y sugerencias	MEDIO
11.3. Mejora continua en el servicio	BÁSICO
11.4. Responsable de la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias	BÁSICO

Fuente:SGP-PCM/2013

El puntaje máximo para este estándar es de 12 puntos, las entidades que lo alcanzaron fueron:

- Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad,
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual y;
- Instituto Nacional de Salud.

Y la de menor puntuación, con 1 punto, fue el Instituto Nacional Penitenciario.

Formatos con sustento

De los cuarenta y seis (46) OPE que han remitido el Formato de Autoevaluación veintitres (23) remitieron sustento, a continuación se caracterizan algunos de ellos:

1. Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero

El Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero adicional envió las fichas de la sede central y sus sedes zonales, se tomó el promedio. La sede zonal con mas alto puntaje es la de ILO (98).

2. Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

Sustento dentro de la misma ficha y se remitió un un plan de acción para la mejora de atención al ciudadano.

3. Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado

Sustento dentro de la misma ficha y se remitió un documento promediando las oficinas zonales y otro para la sede central, se tomo el promedio de ambos.

4. Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías

Sustento dentro de la misma ficha y se remitió sustento visual para algunos estándares.

5. Superintendencia Nacional de los Registros Públicos

Sustento dentro de la misma ficha y se remitió las fichas de cada una de las jefaturas zonales y la ficha con el promedio de todas.

6. Superintendencia Nacional de Migraciones

Remitió las fichas de sus jefaturas zonales, se tomó el promedio. La que tiene el mayor puntaje es la jefatura zonal de Tumbes.

V. CONCLUSIONES

1. La participación de las entidades públicas en esta Autoevaluación ha sido muy baja, sólo 116 entidades remitieron el *Formato de Autoevaluación*. Motivo por el cual en este informe sólo se tomaron en cuenta tres tipos de entidades, los Organismos Constitucionalmente Autónomos (OCA), los Ministerios y los Organismos Públicos del Poder Ejecutivo (OPE). A nivel general, considerando solo los tres tipos de entidades, se obtuvo un puntaje total de 71 de puntaje total en conjunto, y 59% de avance. Los estándares más representativos fueron, el **Estándar 3. Accesibilidad a la Ciudadanía**, que incorpora factores que miden el nivel de accesibilidad de información sobre el funcionamiento de servicios, es decir, que tan accesible resulta la entidad para los ciudadanos, obtuvo el mayor porcentaje de avance, 72%; y el **Estándar 1. Organización Interna** que obtuvo el menor porcentaje de avance, 45%. Sin dudas, este primer estándar marca el hilo conductor para la verdadera mejora de la calidad de la atención brindada a la ciudadanía, ya que implica el reconocimiento de la importancia de la materia en los instrumentos de planificación y gestión, así como a los mecanismos de seguimiento institucional para la verificación del cumplimiento de metas.
2. Los **Organismos Constitucionalmente Autónomos** fueron los que obtuvieron en promedio el mayor puntaje total, 85 puntos del óptimo (120 puntos) y un 71% de avance, lo que los coloca en el nivel **AVANZADO**. Dicho nivel implica que las entidades públicas han implementado un proyecto para mejorar la atención a la ciudadanía con un máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y un enfoque de servicios orientado a los ciudadanos. Asimismo, los estándares más representativos de este tipo de entidad fueron el **Estándar 8. Acceso a la Información** con el mayor porcentaje de desarrollo 86% y el **Estándar 1. Organización Interna** con el menor porcentaje de desarrollo 58%. Las entidades que mayor puntuación total obtuvieron fueron el Banco Central de Reserva y el Jurado Nacional de Elecciones con 107 puntos; por el contrario, la Contraloría General de la República fue la que obtuvo menor puntaje, sólo 60 puntos.
3. Los **Ministerios** obtuvieron en promedio 65 puntos de puntaje y un 54% de avance, lo cual los coloca en un nivel **INTERMEDIO**. Dicho nivel implica que las entidades públicas han implementado acciones para incorporar la mejor atención a la ciudadanía dentro de las estrategias institucionales. El estándar que obtuvo un mayor porcentaje de desarrollo fue el **Estándar 2. Conocer a la ciudadanía—cliente de la entidad**, con 70%, y el estándar con menor porcentaje de desarrollo fue el **Estándar 9. Medición y Satisfacción de la Ciudadanía** con 36%. La entidad que mayor puntaje total obtuvo es el Ministerio de Vivienda con 91 puntos y los que obtuvieron los

menores puntajes totales son el Ministerio de Educación y Ministerio del Ambiente, con 34 y 37 puntos respectivamente.

4. Los **Organismos Públicos del Poder Ejecutivo** obtuvieron en promedio 64 puntos de puntaje lo que representa un 53% de avance y los coloca en un nivel **INTERMEDIO**, al igual que a los Ministerios. El estándar que obtuvo mayor porcentaje fue el **Estándar 3. Accesibilidad a la ciudadanía**, con 72%, y el estándar con menor porcentaje de desarrollo fue el **Estándar 1. Organización Interna** con 37%. La entidad que obtuvo mayor puntaje es la Oficina de Normalización Previsional y los que obtuvieron los menores puntajes son el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico y el Instituto Nacional Penitenciario.