MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE

Resolución de Gerencia Municipal N° 081

Ate, 07 OCT. 2015

VISTO; el proyecto de Directiva denominado: **NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA FORMULACION DE ESTADISTICAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE**; el Informe N° 109-2015-MDA/GP-SGPPE de la Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadistica; el Informe N° 097-2015 y N° 101-2015-MDA/GP-SGPMI de la Sub Gerencia de Procesos y Modernización Municipal; el Informe N° 885-2015-MDA/GAJ de la Gerencia de Asesoría Jurídica; el Informe N° 0142-2015-MDA/GP de la Gerencia de Planificación; el Memorándum N° 1079-2015-MDA/GM de la Gerencia Municipal, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, señala que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, mediante Informe N° 109-2015-MDA/GP-SGPPE, la Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística, presenta el proyecto de Directiva denominado **"NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA FORMULACION DE ESTADISTICAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE"**, que tiene por objetivo establecer normas técnicas y procedimientos para la consolidación, evaluación, validación, análisis y publicación de la información estadística de los procesos de producción de bienes y servicios de la administración municipal por todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Ate, ello en el marco del cumplimiento de las competencias de la referida Sub Gerencia, para su revisión y tramite administrativo respectivo;

Que, mediante Informe N° 097-2015-MDA/GP-SGPMI, la Sub Gerencia de Procesos y Modernización Institucional respecto al proyecto de Directiva antes referido, señala que la misma tiene por finalidad normar las técnicas y procedimientos para la consolidación, evaluación, validación, análisis y publicación de toda información estadística producida en la Corporación Municipal. Revisado el contenido del proyecto de directiva, se ha procedido al readecuado del texto de la norma al formato usual de directivas, excluyendo la Segunda Disposición Complementaria Final, cuyo texto modificado fue incluido como item IX. Sanciones, efectuando la re enumeración correspondiente y mejorando la presentación de los anexos, encontrando sustancialmente conforme el contenido del proyecto de directiva; emitiendo su opinión técnica favorable para su aprobación respectiva; adicionalmente, señala que la aprobación de la presente propuesta permitirá no solamente el cumplimiento de la Meta 24 del Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal 2015; sino también, contar con una norma municipal interna que regule el tratamiento de toda la información estadística generada en la Entidad;

Que, mediante Ordenanza N° 273-MDA, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" con fecha 30 de junio del 2011, se aprobó la modificación de la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Distrital de Ate, el cual establece en su artículo 21°, numeral 25), que es función del Gerente Municipal, entre otras, *"emitir resoluciones de Gerencia Municipal aprobando Directivas y Manuales de Procedimiento administrativo"*;

Que, asimismo, la acotada norma, establece en su artículo 58°, inciso 18), que es función de la Sub Gerencia de Procesos y Modernización Institucional, entre otras, *"Proponer proyectos de normas y directivas relacionadas con el desarrollo de la organización municipal y de gestión de la calidad total"*;

Que, mediante Informe N° 885-2015-MDA/GAJ, la Gerencia de Asesoría Jurídica señala que la referida directiva se encuentra acorde a la normatividad vigente sobre la materia, el mismo que tiene por objetivo establecer normas técnicas y procedimientos para la consolidación, evaluación, validación, análisis y publicación de la información estadística de los procesos de producción de bienes y servicios de la administración municipal por todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Ate, ello con la finalidad de obtener información estadística de los procesos de producción de bienes y servicios de la administración municipal en forma coordinada, consistenciada, integrada, uniforme, oportuna, veraz y racionalizada que contribuya a una mejor planificación y adecuada toma de decisiones; opinando que es procedente la aprobación de la Directiva **"NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA FORMULACION DE ESTADISTICAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE"**; la cual deberá realizarse mediante Resolución de Gerencia Municipal;

Que, mediante Memorándum N° 1079-2015-MDA/GM, la Gerencia Municipal indica se proyecte la Resolución correspondiente;

ESTANDO A LOS FUNDAMENTOS EXPUESTOS EN LA PARTE CONSIDERATIVA Y EN ESTRICTA OBSERVANCIA DE SUS FUNCIONES Y LAS FACULTADES CONFERIDAS EN EL NUMERAL 25) DEL ARTÍCULO 21° DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES – ROF APROBADO MEDIANTE ORDENANZA 273-MDA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE;

RESUELVE:

Artículo 1°.- **APROBAR;** la **Directiva N° 007-2015-MDA/GP-SGPMI "NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA FORMULACION DE ESTADISTICAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE"**; y los Anexos 01, 02 y 03, los mismos que forman parte integrante de la presente Resolución; en mérito a los considerandos antes expuestos.

Artículo 2°.- **ENCARGAR;** el cumplimiento de la presente Resolución a la Gerencia de Planificación, Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística, Sub Gerencia de Procesos y Modernización Municipal, Secretaria de Imagen Institucional y Comunicaciones y demás Unidades Orgánicas pertinentes de ésta Corporación Municipal.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD DE ATE
Abog. ADALBERTO GUARDIAN RAMIREZ
Gerente Municipal

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
SECRETARIA GENERAL
CERTIFICO: Que la presente es copia de su original con el cual concuerda y el mismo que he tenido a la vista.
Ate 07 OCT. 2015
Abog. Javier Augusto Lainez Ventosilla
SECRETARIO GENERAL

DIRECTIVA Nº 007-2015 MDA/GP-SGPMI

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA FORMULACIÓN DE ESTADÍSTICAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE

I. OBJETIVO.

Establecer normas técnicas y procedimientos para la consolidación, evaluación, validación, análisis y publicación de la información estadística de los ***procesos de producción de bienes y servicios*** de la administración municipal por todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Ate (MDA).

II. FINALIDAD.

Brindar lineamientos técnicos normativos, para obtener información estadística de los ***procesos de producción de bienes y servicios*** de la administración municipal, en forma coordinada, consistenciada, integrada, uniforme, oportuna, veraz y racionalizada que contribuya a una mejor planificación y adecuada toma de decisiones.

III. BASE LEGAL.

3.1. Decreto Ley Nº 21372: Sistema Estadístico Nacional.

3.2. Decreto Supremo Nº 132-2013-PCM: Plan Estratégico Nacional para el Desarrollo Estadístico (PENDES), 2013 – 2017.

3.3. Resolución Ministerial Nº 186-2015-PCM: Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública.

3.4. Ordenanza Nº 178-MDA "Reglamento de Organización y Funciones – ROF".

3.5. Resolución de Alcaldía Nº 0550-MDA: Se designa a los representantes ante el Comité de Coordinación Interinstitucional de Estadística (CCOIE) y al representante ante el Sistema del Plan Estadístico Nacional (SISPEN), e Inventario de la Producción Estadística (IPE).

IV. ALCANCE.

La presente Directiva es de aplicación y estricto cumplimiento por todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Ate.

V. DEFINICIONES.

5.1. **INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**. Viene a ser el flujo de la declaración de datos reales, sobre el volumen de las operaciones técnicas y/o administrativas que procesa o consolida cada unidad orgánica de la Municipalidad Distrital de Ate.

5.2. **PROCESOS DE PRODUCCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**. Es un sistema de acciones dinámicamente interrelacionadas orientado a la transformación de ciertos elementos "entrados", denominados demandas, en ciertos elementos "salidos", denominados productos o servicios, midiendo su resultado e impacto, con el objetivo primario de incrementar su valor, concepto éste referido a la "capacidad para satisfacer necesidades".

5.3. **MODELO DE GESTIÓN ORIENTADA A RESULTADOS**. Es un proceso sustentado en cinco componentes, los cuales posteriormente, servirán de pilares para la propuesta central de la política de modernización de la gestión pública.

VI. RESPONSABILIDAD.

6.1. La Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística de la Gerencia de Planificación, es la encargada de formular las normas y procedimientos de la información estadística de los ***procesos de producción de bienes y servicios*** de la gestión municipal; así como de recepcionar, evaluar, validar, informar y publicar la producción de la información estadística de la Municipalidad Distrital de Ate, siendo responsable de su seguimiento, monitoreo y evaluación.

6.2. La Gerencia de Planificación será responsable de supervisar y evaluar el cumplimiento de la presente directiva.

VII. DISPOSICIONES GENERALES.

7.1. Los titulares de cada órgano y unidad orgánica tiene la responsabilidad de velar por la remisión oportuna y veraz de la información a la Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística de la Gerencia de Planificación.

7.2. Los titulares de cada órgano y unidad orgánica designarán ante la Gerencia de Planificación, dos representantes (titular y alterno) con capacidad de decisión para las acciones de coordinación y adoptarán las medidas necesarias a fin de asegurar el cumplimiento de los plazos y calidad de la información u otros que contempla la presente Directiva.

VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.

8.1. DISEÑO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE FORMULACIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE.

8.1.1. La Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística, diseñará, los procedimientos de formulación de la información estadística de los ***procesos de producción de bienes y servicios*** de la Municipalidad Distrital de Ate de acuerdo a los lineamientos del procedimiento gobernador que se encuentra contenida en el Anexo 01, teniendo como referencia los instrumentos de gestión y de planificación, así como las normas y directivas nacionales y locales, establecidas para su formulación y aplicación. Coordinando con los órganos y unidades orgánicas involucradas en el procedimiento.

8.1.2. Los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad, presentarán adicionalmente sus respectivas propuestas de procedimientos de formulación de la información estadística de los ***procesos de producción de bienes y servicios***, en el marco de sus competencias, en coordinación y visto bueno de la Gerencia de Planificación y Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística.

8.1.3. Los procedimientos presentados y/o coordinados, deberán contener los formatos de seguimiento de información en forma mensual, trimestral, semestral o anual, según lo establecido en el Anexo 02 de la presente Directiva, la misma

que será remitida dentro de los cinco (5) días de aprobado el procedimiento. Dichos formatos son elaborados sobre la base de las variables inherentes a los ***procesos de producción de bienes y servicios*** y a cada unidad orgánica.

8.1.4. En el caso de que el procedimiento de formulación de la información estadística de los ***procesos de producción de bienes y servicios,*** incluya formulación de indicadores, deberá elaborarse según la ***ficha técnica de indicador*** que se encuentra contenida en el anexo 03. Es importante que la información contenida en el procedimiento, los formatos de seguimientos y ficha técnica del indicar, estén correlacionados y validadas técnicamente.

8.1.5. La Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística validará el procedimiento, formato de seguimiento y ficha técnica de indicador, con el visto bueno de la Gerencia de Planificación y los titulares de los órganos y unidades orgánicas según aplique.

8.1.6. Los procedimientos de formulación de la información estadística de los ***procesos de producción de bienes y servicios***, de la Municipalidad Distrital de Ate, será aprobado mediante Resolución Gerencial de la Gerencia Municipal, los cuales se anexarán a la presente Directiva.

8.2. Todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Ate, remitirán la información conforme a los procedimientos de formulación de la información estadística de los ***procesos de producción de bienes y servicios***, utilizando los formatos de seguimiento y la ficha técnica del indicador, aprobados.

8.3. La Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística, es la responsable de comunicar a los órganos y unidades orgánicas, los plazos establecidos en los procedimientos.

8.4. Los titulares de los órganos y unidades orgánicas de la MDA, están obligados a utilizar la fuente de información fidedigna que obra en sus archivos y/o produzca según sea el caso, ya que la información remitida será revisada según el procedimiento de verificación que la Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística formule y apruebe, el cual será anexada a la presente Directiva, y de cumplimiento obligatorio de los órganos y unidades orgánicas de la MDA.

8.5. Los órganos y unidades orgánicas, remitirán a la Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística, la información estadística consistenciada y con el control de calidad respectivo, de forma documentaria (impresa), y adicionalmente se remitirá por medios magnéticos y/o vía correo electrónico.

8.6. La información a la que se refiere el párrafo precedente, deberá ser remitida de forma oficial a la Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística, dentro de los dos días hábiles siguientes de los plazos establecidos en los procedimientos.

8.7. La Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística, evaluará trimestralmente y semestralmente la ejecución de las acciones y tareas estadísticas contempladas en los procedimientos aprobados correspondientes a cada órgano y unidad orgánica de la Municipalidad Distrital de Ate.

8.8. La Gerencia de Planificación en coordinación con la Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística, dispondrá las medidas adicionales necesarias para dinamizar los procedimientos para la formulación de la información estadística de los ***procesos de producción de bienes y servicios***, de la Municipalidad Distrital de Ate.

IX. SANCIONES.

El incumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente directiva genera responsabilidad administrativa a los funcionarios y empleados públicos implicados, y será sancionado conforme a la normativa que corresponda, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y/o penales a que hubiere lugar.

X. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS Y FINALES.

PRIMERA.- La información estadística de los ***procesos de producción de bienes y servicios*** por órgano y unidad orgánica, que no cuenten con el procedimiento aprobado, será solicitada por la Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística, según los mecanismos que considere pertinente.

SEGUNDA.- Los aspectos no previstos en la presente Directiva serán resueltos por la Gerencia de Planificación y/o se aplicarán supletoriamente las normas legales vigentes sobre la materia. Adicionalmente se deberá tener en cuenta la adecuación a cualquier norma legal que se establezca con posterioridad a la fecha de aprobación de la misma.

TERCERA.- La presente Directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación. Así mismo, será publicada en el Portal Institucional de la Entidad.

ANEXO 01

Procedimiento Gobernador para la Elaboración de Procedimientos de Generación de Información Estadística

1. **Propósito.**

   1.1. Establecer los lineamientos para la elaboración de documentos aplicables (procedimientos) y recurrentes a la Directiva "Normas y procedimientos para la formulación de estadísticas de la Municipalidad Distrital de Ate".

2. **Alcance.**

   2.1. Aplica a toda aquella persona que elabora documentos derivados de los procesos definidos para la formulación de estadísticas, implementado en la Municipalidad Distrital de Ate.

3. **Políticas de Operación.**

   3.1. La persona que elabora el documento no podrá ser la misma persona que lo revisa y autoriza, pero quien revisa si puede ser la misma persona que autoriza.

   3.2. La fecha indicada en el documento será aquella que se considere como fecha de su emisión.

   3.3. La fecha de aplicación del documento tendrá vigencia posterior a la fecha de su emisión, con el fin de que se asegure su difusión en la página Web de la Municipalidad Distrital de Ate.

   3.4. Los documentos generados por las diferentes Unidades Orgánicas deberán respetar los recuadros de identificación establecidos en este documento, quedando libre la redacción y el contenido de los mismos, considerando las necesidades propias de cada área.

   3.5. Si en el contenido del documento se utilizan siglas o abreviaturas, éstas se deberán describir en el glosario.

   3.6. Los documentos no deberán tener tachaduras ni enmendaduras y deben ser legibles.

   3.7. Los documentos deberán presentarse con las siguientes características:

   a) Configuración de página: tamaño A4, orientación vertical u horizontal (de acuerdo a las necesidades del documento o formato), los márgenes (superior, inferior, izquierdo y derecho) de dos centímetros.

   b) Formato: títulos y subtítulos con letra Arial 11 puntos, en negritas; párrafos con letra Arial de 11 puntos (sólo se podrá utilizar la letra Arial de 9 y 10 puntos, en los casos de diagrama del proceso, descripción del procedimiento o en recuadros adicionales), alineación justificada e interlineado sencillo.

c) El formato para los recuadros de identificación y control de emisión debe ser en letra Arial 8 puntos, en negritas.

3.8. A continuación se definen las secciones que deben contener los procedimientos.

Sección	Procedimiento Gobernador / Operativo
Objetivo / Propósito	✓
Alcance	✓
Políticas de operación	✓
Diagrama del procedimiento	✓
Descripción del procedimiento	✓
Documentos de referencia	✓
Registros	✓
Glosario	✓
Anexos	Cuando aplique
Cambios a esta versión	✓

3.9. Todas las secciones de un documento o procedimiento deberán llenarse, en caso de la omisión en alguna de ellas se indicará la frase "No aplica", o bien, N/A.

3.10. Los procedimientos gobernadores, procedimientos operativos y anexos que se declaren, deberán contar con el ***recuadro de identificación*** que se muestra y describe a continuación:

Municipalidad Distrital de Ate	**Nombre del documento (Procedimiento): (a)**	**Código : (b)**
		Revisión : (c)
	Referencia del procedimiento existente: (d)	**Página: (e)**

3.10.1. Este recuadro se situará como encabezado en todas las páginas del documento. Se integra de los siguientes elementos:

a) **Nombre del documento:** Se anotará el nombre del procedimiento o documento que se vaya a dar de alta en el sistema de gestión de calidad.

b) **Código:** Es la secuencia de literales y números asignados consecutivamente. Se coordinará con la Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística para su indicación.

c) **Revisión:** Se anotará el número "1" a partir de la primera revisión y aplicación, "2" para la segunda y así sucesivamente cuando haya modificaciones en los documentos.

d) **Referencia del procedimiento existente:** En este campo se anotará el nombre y código del procedimiento matriz, del que se desprende el procedimiento en caso lo existiera.

e) **Página:** Se anotará el número consecutivo de las hojas utilizadas en el documento, así como el número total de éstas.

3.10.2. El encabezado llevará el logotipo de la Municipalidad Distrital de Ate.

3.11. El ***recuadro de control de emisión*** se situará al pie de la hoja del documento, en la última hoja del mismo, se compone de los siguientes apartados:

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró (a)	**Revisó (b)**	**Autorizó (c)**
Nombre			
Firma			
Fecha (d)			

a) **Elaboró:** Será la persona que haya elaborado el documento. Cualquier persona del área responsable puede elaborar el documento.

b) **Revisó:** Es la persona responsable del área, responsable del proceso, subdirector o director de área.

c) **Autorizó:** Es la persona que aprueba, autoriza y libera el documento, puede ser el titular del área responsable o el encargado del área.

d) **Fecha:** Será aquella en que se realice la actividad señalada, o bien, será válida una misma para los tres apartados.

3.12. La vigencia de este procedimiento será la necesaria para el buen funcionamiento del sistema de gestión de calidad, pero estará sujeta a revisión cada año por parte del responsable de control de documentos.

4. Glosario.

El glosario debe estar ordenado por orden alfabético para facilitar su uso.

4.1. **Alcance:** Este apartado delimita el área o campo de aplicación de un documento o procedimiento.

4.2. **Anexo:** Información complementaria que se considera necesaria para cumplir adecuadamente con un procedimiento o formato mencionados en su descripción, debidamente identificados y codificados. Los anexos se deben adjuntar físicamente al final del documento o procedimiento.

4.3. **Código:** Es la secuencia de literales y números asignados consecutivamente, para identificar un documento en particular.

4.4. **Descripción del procedimiento:** Es la descripción lógica y detallada de las actividades señaladas en el diagrama del procedimiento; de manera tal que permita al lector comprenderlas, seguirlas y aplicarlas.

4.5. **Diagrama de procedimiento:** Representación gráfica de la secuencia de etapas y de las áreas que intervienen en procedimiento, utilizando la simbología estándar.

4.6. **Documento controlado:** Es aquel documento interno o externo que presenta información que incide en el sistema de gestión de calidad.

4.7. **Glosario:** Descripción de los conceptos y siglas que se utilizan en el procedimiento, de los que se necesita establecer su significado por su particularidad.

4.8. **Nombre del procedimiento:** Indica con que nombre se conocerá el procedimiento. El nombre del procedimiento debe proporcionar una guía y una dirección clara al lector sobre la naturaleza de la actividad a realizar.

4.9. **Políticas de operación:** Son aquellas disposiciones internas que tienen como propósito regular la interacción entre las personas de una unidad administrativa y las actividades de la misma; marcan responsabilidades, límites generales y específicos para el desarrollo de actividades en distintas áreas de acción; se aplican a todas las situaciones similares y dan orientaciones claras de hacia dónde deben dirigirse todas las actividades de un mismo tipo.

4.10. **Procedimiento operativo:** Descripción detallada sobre el desarrollo de las actividades de un proceso en particular.

4.11. **Propósito:** Indica el objetivo para la aplicación o utilización del documento o procedimiento.

4.12. **Registros:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

ANEXO 02

FORMATO DE SEGUIMIENTO DE INFORMACIÓN

NOMBRE DE LA GERENCIA / SECRETARÍA	NOMBRE DE LA SUB GERENCIA / AGENCIA / DEFENSORÍA	DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN O INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACION	UNIDAD DE MEDIDA	I TRIMESTRE				II TRIMESTRE				III TRIMESTRE				IV TRIMESTRE				TOTAL ANUAL
					ENE	FEB	MAR	TOTAL TRIMESTRAL	ABR	MAY	JUN	TOTAL TRIMESTRAL	JUL	AGO	SEP	TOTAL TRIMESTRAL	OCT	NOV	DIC	TOTAL TRIMESTRAL	
					1	2	3		4	5	6		7	8	9		10	11	12		

ANEXO 03

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Proceso:								**Código de Proceso:**	
Fecha de elaboración:				**Fecha de revisión:**					
Nombre del indicador:								**Código de Indicador:**	
Objetivo:									
Tipo de indicador:									
De Insumo: ☐	**De Actividad:** ☐	**De Producto:** ☐	**De Resultado:** ☐	**De Impacto:** ☐					
Unidad de Medición:									
Porcentaje: ☐	**Índice:** ☐	**Proporción:** ☐	**Puntuación:** ☐	**Otro:**.....					
Frecuencia de medición:									
Mensual: ☐	**Trimestral:** ☐	**Semestral:** ☐	**Anual:** ☐						
Definición:									
Aspectos técnicos y de utilización:									
Fórmula de cálculo:									
Fuente de Información:									
Interpretación:									
Área que suministra la información:									
Responsable de suministrar la información:									

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE LA FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES (ANEXO 03)

Son instrumentos que permiten a los usuarios optimizar el uso y aprovechamiento de la información disponible. Presentan de manera estándar su definición, los aspectos técnicos y de utilización, su método de cálculo, fuentes de información, metas, la interpretación, estableciendo para todos los usuarios un lenguaje común para su procesamiento.
A la hora de realizar la construcción y establecer comparaciones por períodos, es importante tener claridad en su método de cálculo o definición operacional, las fuentes a utilizar y la calidad y cobertura de los datos para cada uno de los escenarios en estudio.
Las fichas técnicas contienen los siguientes componentes:
Proceso: Enunciado del proceso a ejecutar.
Código de Proceso: Número correlativo del proceso.
Fecha de elaboración: Día mes, y año de elaboración.
Fecha de revisión: Día mes, y año de elaboración de revisión después de usarlo un periodo.
Nombre del indicador: Indica la expresión o unidad de medida que se usa: ejemplo, Porcentaje de partos atendidos por profesional calificado, Tasa de prevalencia de Desnutrición crónica o razón de mortalidad neonatal entre otros.
Código del indicador: Número correlativo del indicador en orden de prioridad.
Objetivo: Es la finalidad que se busca en un periodo determinado.
Tipo de indicador: Insumo, actividad, producto, resultado e impacto.
Unidad de medición: Unidad de medida del indicador, por ejemplo: Porcentaje, Índice, Proporción y Otro.
Frecuencia de medición: Cada cuanto tiempo deben calcularse.
Definición: Significado del indicador.
Aspectos técnicos y de utilización: Busca evaluar, para que se construye el indicador, incluye el propósito, la justificación y su relevancia.
Fórmula de cálculo (Definición operacional): variables utilizadas para su construcción, datos del numerador y denominador.
Fuente de Información: De donde se obtienen los datos para construir el indicador.
Interpretación: Que quiere decir el resultado, lectura del resultado del indicador.
Área que suministra la información: Área o Unidad Orgánica encargada de proporcionar la información
Responsable de suministrar la información: Nombre de la persona responsable de proporcionar la información.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE

Resolución de Gerencia Municipal N° 095

Ate, 26 OCT. 2015

VISTO; el proyecto denominado: **"PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE ATENCION Y SATISFACCION DE LOS CIUDADANOS"**; el Informe N° 117-2015-MDA/GP-SGPPE de la Sub Gerencia de Planes Programas y Estadística; los Informes N° 115-2015 y N° 121-2015-MDA/GP-SGPMI de la Sub Gerencia de Procesos y Modernización Municipal; el Informe N° 985-2015-MDA/GAJ de la Gerencia de Asesoría Jurídica; el Informe N° 0149-2015-MDA/GP de la Gerencia de Planificación; el Memorándum Nº 1273-2015-MDA/GM de la Gerencia Municipal, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, señala que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, mediante Informe N° 117-2015-MDA/GP-SGPPE, la Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística, presenta el proyecto **"PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE ATENCION Y SATISFACCION DE LOS CIUDADANOS"**, que tiene por objetivo establecer el cumplimiento con lo establecido en el numeral de 6.1., y 8.1., de la Directiva N° 007-2015-MDA/GP-SGPMI; los pasos necesarios durante el proceso de medición de la gestión específicamente en la atención a la ciudadanía, en el marco del cumplimiento de las competencias de la Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística, a fin de su revisión y posterior cumplimiento con el ciclo administrativo, para su respectiva aprobación, e inclusión en la Directiva N° 007-2015-MDA/GP-SGPMI Normas y Procedimientos para la formulación de estadísticas de la Municipalidad Distrital de Ate", de acuerdo a lo establecido en el numeral 8.1.6, de la mencionada directiva;

Que, mediante Informe N° 115-2015-MDA/GP-SGPMI, la Sub Gerencia de Procesos y Modernización Institucional respecto al proyecto "Procedimiento de Aplicación de Encuesta para Determinar el Nivel de Atención y Satisfacción de los ciudadanos", señala que con la Resolución de Gerencia Municipal N° 081, se aprobó la Directiva N° 007-2015-MDA/GP-SGPMI en "Normas y Procedimientos para la Formulación de la Estadísticas de la Municipalidad Distrital de Ate", cuyo numeral 8.1.6, establece que los procedimientos de formulación de la información estadística de los procesos de producción de bienes y servicios, de la Municipalidad Distrital de Ate, será aprobado mediante Resolución Gerencial de la Gerencia Municipal, los cuales se anexarán a la presente Directiva. Con respecto al contenido de la propuesta, señala que cumple con el requerimiento técnico para su aprobación, por lo tanto emite su opinión técnica favorable para su aprobación, precisando que dicha propuesta debe ser considerada como Anexo de la Directiva antes citada, y está relacionada al cumplimiento de la Meta 24 del Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal 2015;

Que, mediante Resolución de Gerencia Municipal N° 081, de fecha 07 de Octubre del 2015, se aprobó la Directiva N° 007-2015-MDA/GP-SGPMI "Normas y Procedimientos para la formulación de Estadísticas de la Municipalidad Distrital de Ate", la cual tiene como objetivos establecer normas técnicas y procedimientos para la consolidación, evaluación, validación, análisis y publicación de la información estadística de los procesos de producción de bienes y servicios de la administración municipal por todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Ate;

Que, mediante Ordenanza Nº 273-MDA, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" con fecha 30 de junio del 2011, se aprobó la modificación de la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Distrital de Ate, el cual establece en su artículo 21º, numeral 25), que es función del Gerente Municipal, entre otras, *"emitir resoluciones de Gerencia Municipal aprobando Directivas y Manuales de Procedimiento Administrativo"*;

Que, asimismo, la acotada norma, establece en su artículo 58º, inciso 18), que es función de la Sub Gerencia de Procesos y Modernización Institucional, entre otras, *"Proponer proyectos de normas y directivas relacionadas con el desarrollo de la organización municipal y de gestión de la calidad total";*

Que, mediante Informe N° 985-2015-MDA/GAJ, la Gerencia de Asesoría Jurídica señala que con el proyecto de procedimiento adjunto, se aprecia que tiene como propósito establecer una metodología que propicie la medición objetiva y eficaz de la percepción de los ciudadanos, frente al nivel de atención y los servicios prestados por la Administración Municipal, así como establecer los pasos necesarios a aplicar durante los procesos de análisis de datos para determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para realizar el seguimiento, monitoreo y reporte de la información sobre la Atención a la Ciudadanía de forma sistemática; acciones que fueron recogidas en la Directiva N° 007-2015-MDA/GP-SGPMI "Normas y procedimientos para la Formulación de Estadísticas de la Municipalidad Distrital de Ate", aprobada por Resolución de Gerencia Municipal N° 081, de fecha 07 de Octubre del 2015, encontrando acorde, el formato presentado, a la normatividad vigente sobre la materia. Por lo antes expuesto, la Gerencia de Asesoría Jurídica es de OPINION, que es procedente la aprobación del proyecto: "Procedimiento de Aplicación de Encuesta para Determinar el Nivel de Atención y Satisfacción de los ciudadanos", el cual deberá realizarse mediante Resolución de Gerencia Municipal, y considerarse como Anexo N° 04 de la Directiva N° 007-2015-MDA/GP-SGPMI, Normas y procedimientos para la Formulación de Estadísticas de la Municipalidad Distrital de Ate, aprobada por Resolución de Gerencia Municipal N° 081, de fecha 07 de Octubre del 2015;

Que, mediante Informe N° 0149-2015-MDA/GP la Gerencia de Planificación, remite el proyecto de procedimiento con opinión favorable a la Gerencia Municipal, para su revisión y de considerarlo su aprobación;

Que, mediante Memorándum Nº 1273-2015-MDA/GM, la Gerencia Municipal indica se proyecte la Resolución correspondiente;

ESTANDO A LOS FUNDAMENTOS EXPUESTOS EN LA PARTE CONSIDERATIVA Y EN ESTRICTA OBSERVANCIA DE SUS FUNCIONES Y LAS FACULTADES CONFERIDAS EN EL NUMERAL 25) DEL ARTÍCULO 21º DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES – ROF APROBADO MEDIANTE ORDENANZA 273-MDA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE;

RESUELVE:

Artículo 1°.- **APROBAR;** el **"Procedimiento de Aplicación de Encuesta para Determinar el Nivel de Atención y Satisfacción de los ciudadanos",** el que forma parte de la **Directiva N° 007-2015-MDA/GP-SGPMI "NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA FORMULACION DE ESTADISTICAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE"**; como Anexo N° 04 de la Directiva en mención; en mérito a los considerandos antes expuestos.

Artículo 2°.- **ENCARGAR;** el cumplimiento de la presente Resolución a la Gerencia de Planificación, Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística, Sub Gerencia de Procesos y Modernización Municipal, Secretaría de Imagen Institucional y Comunicaciones y demás Unidades Orgánicas pertinentes de ésta Corporación Municipal.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD DE ATE
Abog. ADALBERTO GUARDIAN RAMIREZ
Gerente Municipal

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
SECRETARIA GENERAL
CERTIFICO: que la presente es copia de su original con el cual concuerda y en el mismo obra en mi poder y a la vista.
Ate 28 OCT. 2015
Abog. Javier Augusto Lainez Ventosilla
SECRETARIO GENERAL

ANEXO 04

PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS

1.0 Propósito

1.1 Establecer una metodología que propenda por la medición objetiva y eficaz de la percepción de los ciudadanos, frente al nivel de atención y los servicios prestados por la Administración Municipal de Ate.

2.0 Alcance

2.1 Este procedimiento aplica para los trámites y servicios prestados por la Administración en el Palacio Municipal, Agencias Municipales y Centro Cultural, que permitan evaluar el nivel de atención y nivel de satisfacción de los ciudadanos a quienes están dirigidos.

3.0 Políticas de operación

3.1 Para la determinación el nivel de atención y satisfacción del ciudadano se utilizará la aplicación de encuestas.

3.2 La elaboración, aplicación y evaluación de las encuestas, estará a cargo de la Gerencia de Planificación y Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística.

3.3 La aplicación de las encuestas se realizará por lo menos de forma trimestral y en el marco a la disponibilidad presupuestal.

3.4 El método de aplicación de encuestas será determinado por la Gerencia de Planificación.

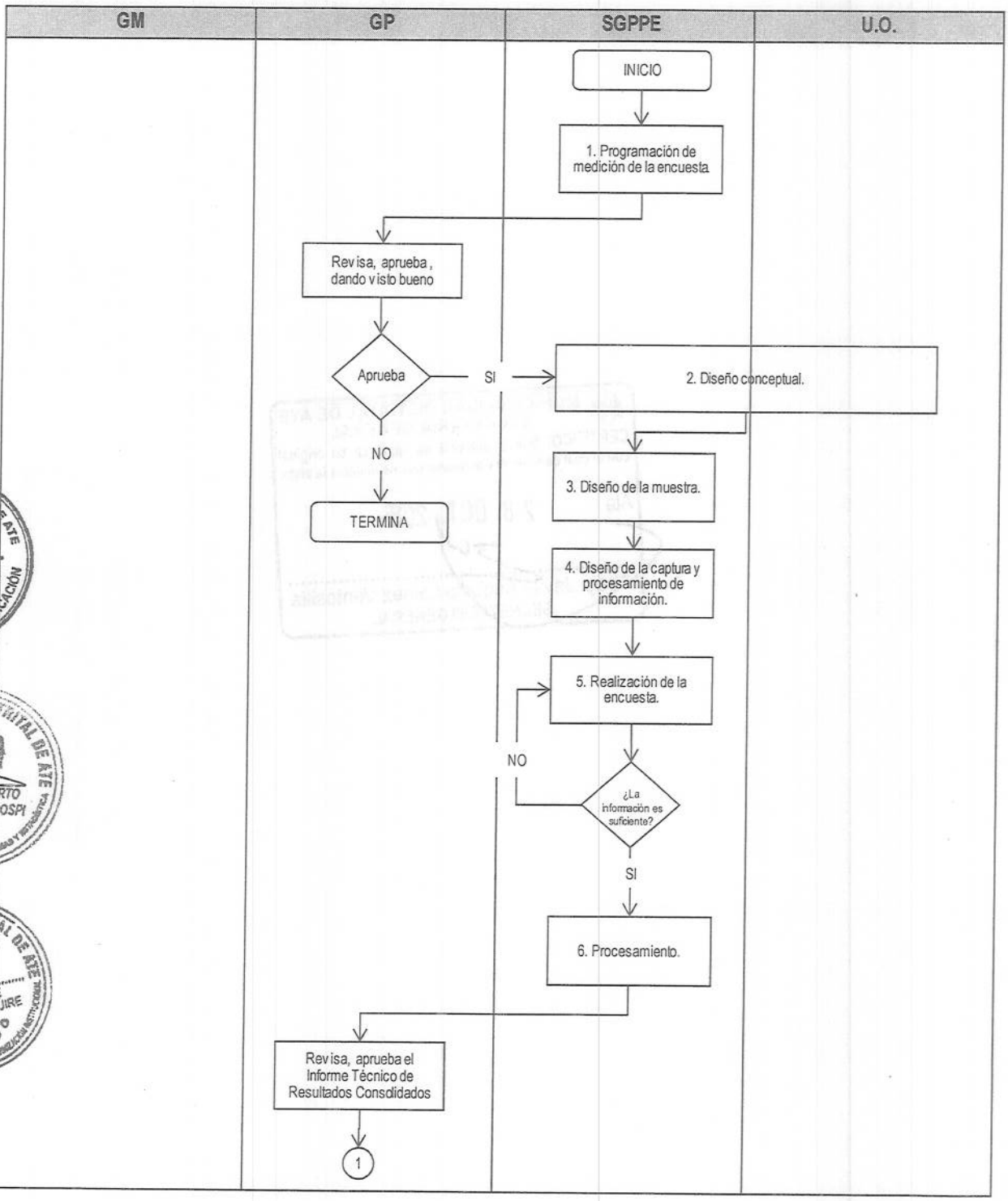
3.5 El tamaño de la muestra se determinará mediante procesos estadísticos.

3.6 La elección de los encuestados será de manera aleatoria cuando aplique para evitar algún tipo de sesgo en los resultados finales.

3.7 La vigencia de este procedimiento dependerá de la funcionalidad del mismo en el marco de la Directiva N° 007-2015-MDA/GP-SGPMI aprobado por Resolución Gerencial Municipal N° 081-2015, pero estará sujeto a revisión cada año por parte del responsable.

3.8 Los resultados de la encuesta de satisfacción del ciudadano, deben ser comunicados y analizados con el fin de asegurar la toma de acciones para la mejora.

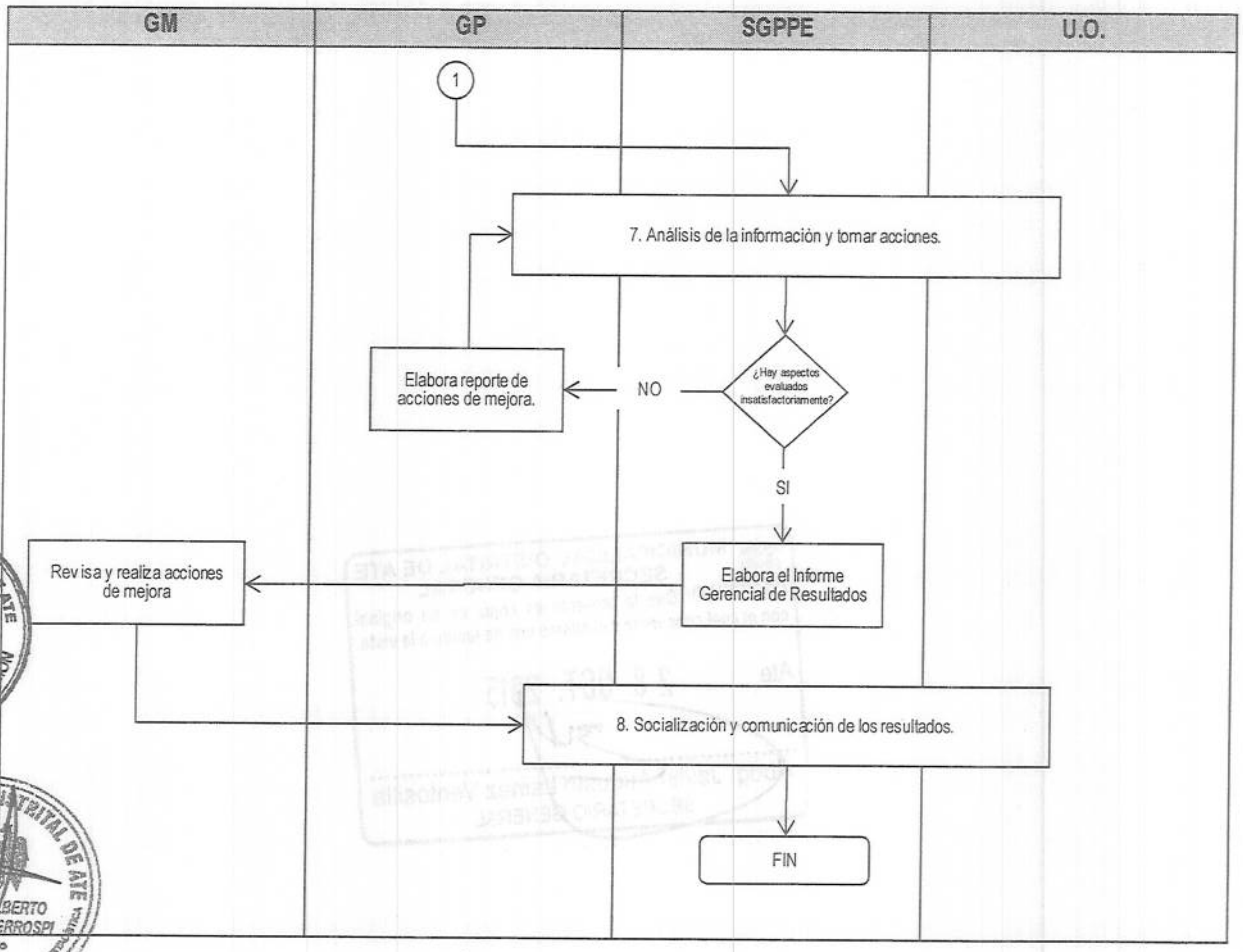
4.0 Diagrama del proceso



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
LIC. VICTOR AMASIFUEN PAREDES
Vº Bº
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
SR. LIC. ALBERTO BERNABÉ HERROSPI
Vº Bº

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
ECON. JOSCE MARCHAN TAQUIRE
Vº Bº



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
LIC. VICTOR AMASIFUEN PAREDES
V°B°
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
SR. LUIS ALBERTO BERNABÉ HERROSPI
V°B°

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
V°B°

5.0 Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Programación de medición de la encuesta para determinar el nivel de atención y satisfacción de los ciudadanos.	Implica la definición de los objetivos, la estrategia general, el método específico de generación de datos estadísticos, además de la estimación presupuestal para la ejecución de la encuesta; así mismo se organiza la fecha estimada para la realización de la medición de la encuesta de atención y Satisfacción de los Ciudadanos.	Gerencia de Planificación Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística
2. Diseño conceptual.	En esta etapa se definen y justifican, en forma clara y precisa, los conceptos respecto a los cuales se obtendrán datos de la población en estudio conforme a los objetivos del proyecto, y se diseñan los instrumentos de captación. Revisa la encuesta establecida en el formato DNPFE-PO01-F01, a realizar según el proceso y verifica si se hace necesario ajustar las preguntas preestablecidas, para una mayor comprensión del encuestado o para obtener mayor objetividad e información por parte de la Administración, en la entrevista.	Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística Unidades Orgánicas
3. Diseño de la muestra.	**Recolección de la Población Objetivo.** Verifica en la base de datos de los servicios prestados o el registro de solicitudes de servicios, diligenciado en un rango de fechas determinado. O en los formatos de asistencia según el servicio prestado. (esta información será evaluada según las dependencias - palacio municipal, centro cultural y/o agencias municipales - de la Municipalidad que serán evaluadas)	Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística
	Determinación del Tamaño de Muestra. Determina la cantidad de la muestra a encuestar de acuerdo a la fórmula establecida para ello, así: $$n = \frac{Z^2 pqN}{Ne^2 + Z^2 pq}$$ n: muestra: es el que debemos realizar. N: población: es el grupo de personas que vamos a estudiar, las cuales podrían estar conformadas, por ejemplo, por nuestro público objetivo. z: nivel de confianza: mide la confiabilidad de los resultados. Lo usual es utilizar un nivel de confianza de 95% (1.96) o de 90% (1.65) Mientras mayor sea el nivel de confianza, mayor confiabilidad tendrán los resultados. e: grado de error: mide el porcentaje de error que puede haber en los resultados. Lo usual es utilizar un grado de error de 5% o de 10%. p: probabilidad de ocurrencia: probabilidad de que ocurra el evento. Utilizaremos una probabilidad de ocurrencia del 50%.	Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE — LIC. VICTOR AMASIFUEN PAREDES — V° B° — GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE — SR. LUIS ALBERTO BERNABE TERROSPI — V°B° — SUB GERENCIA DE PLANES, PROGRAMAS Y ESTADÍSTICA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE — Econ. JOSUE MARCHAN TAQUIRE — V°B° — SUB GERENCIA DE GESTIÓN DE PROCESOS Y MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	q: probabilidad de no ocurrencia: probabilidad de que no ocurra el evento. Utilizaremos una probabilidad de no ocurrencia del 50%.	
	Selección de la muestra. Los entrevistados serán seleccionados por un muestreo sistemático, en base a los siguientes criterios: Para aplicar la encuesta de forma sistemática, divida el número de ciudadanos atendidos (población objetivo) en un periodo de tiempo (una semana), entre el tamaño de la muestra obtenida, con lo cual establecerá cada cuantos ciudadanos deberá entrevistar. **Nota:** El diseño de muestreo es sistemático y estratificado según las dependencias a ser evaluadas.	Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística
4. Diseño de la captura y del Procesamiento de información	Se determina la estrategia para el procesamiento de la información, incluyendo los esquemas de captura y codificación, los métodos y procedimientos para la validación y explotación de resultados, previéndose también los respectivos controles de calidad. Los sistemas y procedimientos para las distintas actividades de la captación y del procesamiento requieren diseñarse y probarse con la suficiente anticipación, a fin de asegurar la oportunidad de los resultados.	Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística Gerencia de Tecnologías de la información
5. Realización de la encuesta.	Desarrolla y monitorea las actividades planificadas, y se asegura de recolectar las encuestas diligenciadas para su registro y conservación. **Nota 1**: Se debe estar atento a las dificultades del proceso de entrevistas para proponer alternativas que reduzcan los errores de la medición, p.e.: reducción de la población muestral por inoperatividad del encuestador, rechazo del entrevistado a la respuesta, o ausencia de la población objetivo. **Nota 2**: Se determinará la viabilidad del tipo de ejecución de la encuesta mediante: - Empresa especializada en desarrollo de encuesta. - Aplicación de la encuesta por la SGPPE. - Aplicación de la encuesta según la operatividad de los órganos de línea.	Gerencia de Planificación Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística
6. Procesamiento	Ingresa los datos recolectados de las encuestas a bases de datos; por procesos, que permitan la fácil obtención de resultados descriptivos de la percepción de los ciudadanos y demás partes interesadas. Aplica técnicas estadísticas a la información y elaboran los gráficos correspondientes. Se elabora un Proyecto de Informe Técnico de Resultados Consolidados y lo envía luego al Gerente de Planificación para su revisión, consideración y	Gerencia de Planificación Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	aprobación.	
7. Análisis de la información y tomar acciones	Aprobado el Proyecto de Informe Técnico de Resultados Consolidados, se reúne las Unidades Orgánicas involucradas, y realizan el análisis respectivo, y en caso de existir aspectos evaluados insatisfactoriamente, se elaborará el reporte de acciones de mejora, para ello se utilizarán los Indicadores con código DNPFE-PO01-I01, DNPFE-PO01-I02, DNPFE-PO01-I03, DNPFE-PO01-I04 y DNPFE-PO01-I05. El análisis y el reporte se consolidarán en una Informe Gerencial de los resultados de la Encuesta, y será remitida a la Gerencia Municipal que revisa el grado de satisfacción de los ciudadanos, realizando en la misma las indicaciones oportunas para mejorarlo o mantenerlo. **Nota**: La evaluación insatisfactoria es cuando los valores obtenidos sean inferiores al 50%.	Gerencia de Planificación Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística Secretaría General Defensoría del Vecino
8. Socialización y Comunicación de los resultados	Una vez acordada con la alta dirección, las instancias de comunicación interna y con el ciudadano, se procede a difundir en los medios establecidos el informe del nivel de atención y satisfacción de los ciudadanos, de ser necesario.	Defensoría del Vecino

6.0 Documentos de referencia

Documento	Código (cuando aplica)
Directiva N° 007-2015-MDA/GP-SGPMI	No aplica

7.0 Registros

Nombre del registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código (cuando aplica)
Encuesta para determinar el nivel de atención y satisfacción de la ciudadanía.	3 Años	Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística	DNPFE-PO01-F01
Ficha técnica de indicadores	1 Año	Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística	DNPFE-PO01-I01
Ficha técnica de indicadores	1 Año	Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística	DNPFE-PO01-I02
Ficha técnica de indicadores	1 Año	Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística	DNPFE-PO01-I03

Ficha técnica de indicadores	1 Año	Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística	DNPFE-PO01-I04
Ficha técnica de indicadores	1 Año	Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística	DNPFE-PO01-I05

8.0 Glosario

8.1 **Muestra:** Subconjunto de la población que será objeto de la medición para la evaluación de la percepción frente a los servicios de la Administración. En casos donde la población es reducida y el muestreo no es costoso, la población puede ser la misma muestra.

8.2 **Población Objetivo:** Grupo de personas que se han beneficiado de los servicios de la Administración o son sujetos de control sobre los requisitos legales y reglamentarios para una convivencia sana, equitativa y segura.

9.0 Anexos

9.1 **Anexo Nº 1**: Formato para el modelo de encuesta para determinar el nivel de atención y satisfacción de la ciudadanía (DNPFE-PO01-F01)

9.2 **Anexo Nº 2**: Fichas técnicas de indicadores.

10.0 Cambios a esta versión

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
DR. JOSÉ CHAN TAQUIRE
V°B°

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Estd. Luis Bernabé Berrospi	Estd. Luis Bernabé Berrospi	Lic. Victor Amasifuen Paredes
Firma	SR. LUIS ALBERTO BERNABÉ BERROSPI SUB GERENTE DE PLANES, PROGRAMAS Y ESTADÍSTICA	SR. LUIS ALBERTO BERNABÉ BERROSPI SUB GERENTE DE PLANES, PROGRAMAS Y ESTADÍSTICA	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE Lic. Victor Amasifuen Paredes GERENTE DE PLANIFICACIÓN
Fecha	12/octubre/2015	12/octubre/2015	13/octubre/2015

ENCUESTA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MUNICIPALIDA DISTRITAL DE ATE

Presentación: Buenos días / tardes. Mi nombre es....., Y soy encuestador (a). En esta oportunidad nos encontramos realizando un estudio sobre la percepción de la población sobre nivel de atención y satisfacción de la ciudadanía en el palacio municipal, centro cultural y Agencias Municipales de la municipalidad distrital de ate. Sería tan amable de atenderme unos minutos por favor. Muchas gracias.

Encuesta Nº [ ] Código Encuestador [ ] Día [ ] Hora [ ]

(A todas las personas de 18 a más años)

D01.- Tipo de trámite, servicio o información que solicitó en la Municipalidad

_____

D02.- A qué oficina o unidad orgánica usted se dirigió para hacer dicho trámite. (Pueden ser varias oficinas)

_____

D03.- ¿Vive usted en el distrito? SI [1] NO [2]

D04.- ¿Cuánto tiempo duró aproximadamente el trámite principal que usted realizó en la Municipalidad? Considerar horas y minutos.

_____

D05.- Sexo del encuestado HOMBRE [1] MUJER [2]

Instrucciones: *Se calificará con notas del 0 al 10 a cada una de las preguntas que se realizarán a continuación según la siguiente escala.*

Completamente en Desacuerdo ← (0) (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10) → Completamente de Acuerdo

RESPECTO ATENCIÓN AL PÚBLICO POR PARTE DEL PERSONAL

PREGUNTAS	GRADO DE ACUERDO										
P01.- Los empleados de la Municipalidad muestran una apariencia agradable y profesional.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P02.- El comportamiento ético de los empleados de la Municipalidad trasmite confianza.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P03.- Los empleados de la Municipalidad, muestran disposición para que lo atiendan y ayuden.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P04.- Los empleados brindan con claridad las explicaciones durante la atención.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P05.- Los empleados tienen el conocimiento de los procedimientos para trámites y consultas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

P06.- Los empleados de la Municipalidad brindan un trato cordial y amable.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P07.- El tiempo de atención brindado por los empleados son los adecuados.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P08.- Los empleados de la Municipalidad dan una solución satisfactoria de sus problemas o consultas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P09.- ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con la atención al público prestado por los empleados de la municipalidad?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

RESPECTO A LA INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES

PREGUNTAS	GRADO DE ACUERDO										
P10.- Las instalaciones físicas de la Municipalidad (Mobiliario de las Oficinas) son cómodas y agradables.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P11.- Considera usted que la infraestructura (edificación) de la Municipalidad es la adecuada.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P12.- Considera que los equipos de computación y/o sistemas utilizados por la Municipalidad, para la realización de sus trámites son modernos y adecuados.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P13.- El mantenimiento y limpieza interna del local y su mobiliario son correctos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P14.- La cantidad de espacios de espera para el públicos son suficientes y adecuados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P15.- La señalización para saber a dónde dirigirse dentro de las oficinas es la adecuada.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P16.- Los servicios higiénicos se encuentran en buen estado y son suficientes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P17. - ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las instalaciones de la Municipalidad?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

RESPECTO A LOS PROCESOS PARA LA REALIZACION DE TRÁMITES

PREGUNTAS	GRADO DE ACUERDO										
P18.- La Municipalidad mantiene sus registros, documentos de forma segura (no hay posibilidad de que se extravié su trámite, documentos, etc.).	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P19.- La información que se le brindo respecto a los documentos necesarios y los trámites que tenía que realizar fue el adecuado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P20.- La duración total del trámite son los adecuados.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P21.- La cantidad de documentación solicitada son las necesarias.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P22.- Son fáciles de llenar los formularios y/ otro documentos que presenta la Municipalidad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P23.- ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con los procesos de consultas, trámites, pagos o reclamos?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

RESPECTO A LA IMAGEN INSTITUCIONAL

PREGUNTAS	GRADO DE ACUERDO										
P24.- Usted diría que su visita ha tenido un impacto positivo en la imagen que usted tiene de la Municipalidad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P25.- Los recursos de la Municipalidad son gastados adecuadamente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P26.- Con respecto a otras entidades públicas que usted conoce, ¿Esta municipalidad es mucho mejor en atención y servicios que otras entidades públicas que usted conoce?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P27.- Considera usted que la Municipalidad de Ate es honesta.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P28.- ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con la imagen que proyecta la Municipalidad?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

P29.- Considerando todas las consultas, trámites, pagos o reclamos que ha realizado y tomando en cuenta la infraestructura, el servicio, y todos los procedimientos que ha realizado en su municipio, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra usted con el servicio ofrecido?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

EN ORDEN DE IMPORTANCIA, CUAL DE ESTAS CARACTERÍSTICAS ES LA MÁS IMPORTANTE PARA USTED

(Coloque la características por orden de importancia del primer mas importante (1, 2, 3, y 4)

La infraestructura e instalaciones	
La imagen de la Municipalidad	
El proceso a para realizar los trámites	
La atención al público por parte del personal	

Ing. JOSOE MARCHAN TAQUIRE
V°B°

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Esth. Luis Bernabe Berrospi	Esth. Luis Bernabe Berrospi	Lic. Victor Amasifuen Paredes
Firma	SR. LUIS ALBERTO BERNABE BERROSPI	SR. LUIS ALBERTO BERNABE BERROSPI	Lic. Victor Amasifuen Paredes
Fecha	12/octubre/2015	12/octubre/2015	13/octubre/2015

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
GERENTE DE PLANIFICACIÓN

Municipalidad Distrital de Ate	Nombre del documento: FICHA DEL INDICADOR NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS, RESPECTO A LA ATENCIÓN PRESTADA POR PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD	Código: DNPFE-PO01-I01
	Referencia: PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS.	Revisión: 1
		Página: 1 de 1

Indicador nivel de satisfacción de los ciudadanos, respecto a la atención prestada por personal de la municipalidad

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

NOMBRE DEL PROCESO	PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS				
Código de Proceso:	DNPFE-PO01	Fecha de elaboración:	12/10/2015	Fecha de revisión:	13/10/2015

A. INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR:	Nivel de satisfacción de los ciudadanos, respecto a la atención prestada por personal de la Municipalidad.	CÓDIGO:	DNPFE-PO01-I01
		VERSIÓN:	1

B. CARACTERIZACIÓN

OBJETIVO:	Evaluar la satisfacción del ciudadano respecto a la nivel de atención brindado por el personal según nivel y categoria, que refieren estar satisfechos.

TIPO DE INDICADOR

De Insumo		De Actividad		De Producto		De Resultado	X	De Impacto	

C. MEDICIÓN

UNIDAD DE MEDICIÓN

Porcentaje		Índice		Proporción	X	Puntuación		Otro:	

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	NUMERADOR: / DENOMINADOR:	$ISCNA = \frac{Número\ de\ ciudadanos\ satisfechos\ y\ muy\ satisfechos\ (NCS)}{Total de\ ciudadanos\ encuestados\ (TCE)} \times 100$
DEFINICIÓN:	**Número de ciudadanos satisfechos y muy satisfechos (NCS):** Refiere al total de personas que han sido encuestadas y que han responsido que son satisfechas y muy satisfechas con el nivel de atención brindado por el personal. **Total de ciudadanos encuestados (TCE):** Total de personas encuestas, y que han respondido la dimensión en cuestión.	

FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Otro	FRECUENCIA REVISIÓN:	ANUAL
		X					
FUENTE DE DATOS:	Encuestas para determinar el nivel de atención y satisfacción de los ciudadanos						
INTERPRETACIÓN:	Porcentaje de personas satisfechas con el nivel de atención bridando por el personal de la Municipalidad.						

D. RESPONSABLES DE INFORMACIÓN

AREAS QUE SUMINISTRAN INFORMACIÓN Y DATOS AL INDICADOR:	Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadistica
RESPONSABLE DE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN	Gerencia de Planificación / Defensoria del Vecino

Econ. JOSUE MARCHAN TAQUIRE V°B°

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Estd. Luis Bernabé Berrospi	Estd. Luis Bernabé Berrospi	Lic. Victor Amasifuen Paredes
Firma			
Fecha	12/octubre/2015	12/octubre/2015	13/octubre/2015

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
SR. LUIS ALBERTO BERNABÉ BERROSPI
SUB GERENTE DE PLANES, PROGRAMAS Y ESTADÍSTICA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
Lic. Victor Amasifuen Paredes
GERENTE DE PLANIFICACIÓN

Municipalidad Distrital de Ate	Nombre del documento: FICHA DEL INDICADOR NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS, RESPECTO A LA INFRAESTRUCTURA QUE CUENTA LA MUNICIPALIDAD	Código: DNPFE-PO01-I02
	Referencia: PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS.	Revisión: 1
		Página: 1 de 1

Indicador nivel de satisfacción de los ciudadanos, respecto a la infraestructura que cuenta la municipalidad

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

NOMBRE DEL PROCESO	PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS				
Código de Proceso:	DNPFE-PO01	Fecha de elaboración:	12/10/2015	Fecha de revisión:	13/10/2015

A. INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR:	Nivel de satisfacción del ciudadano, respecto a la infraestructura e instalaciones que cuenta la Municipalidad, para brindar los servicios a la ciudadanía.	CÓDIGO:	DNPFE-PO01-I02
		VERSIÓN:	1

B. CARACTERIZACIÓN

OBJETIVO:	Evaluar la satisfacción del ciudadano respecto a la infraestructura de la Municipalidad, según nivel y categoría, que refieren estar satisfechos.

TIPO DE INDICADOR

De Insumo		De Actividad		De Producto		De Resultado	X	De Impacto	

C. MEDICIÓN

UNIDAD DE MEDICIÓN

Porcentaje		Índice		Proporción	X	Puntuación		Otro:	

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	NUMERADOR:	$ISCII = \frac{Número\ de\ ciudadanos\ satisfechos\ y\ muy\ satisfechos\ (NCS)}{Total de\ ciudadanos\ encuestados\ (TCE)} \times 100$
	DENOMINADOR:	

DEFINICIÓN:	**Número de ciudadanos satisfechos y muy satisfechos (NCS)**: Refiere al total de personas que han sido encuestadas y que han responsido que son satisfechas y muy satisfechas con la ***infraestructura e instalaciones de la Municipalidad***. **Total de ciudadanos encuestados (TCE)**: Total de personas encuestas, y que han respondido la dimensión en cuestión.

FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Otro	FRECUENCIA REVISIÓN:	ANUAL
		X					
FUENTE DE DATOS:	Encuestas para determinar el nivel de atención y satisfacción de los ciudadanos						
INTERPRETACIÓN:	Porcentaje de personas satisfechas con la infraestructura e instalaciones de la Municipalidad.						

D. RESPONSABLES DE INFORMACIÓN

ÁREAS QUE SUMINISTRAN INFORMACIÓN Y DATOS AL INDICADOR:	Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística
RESPONSABLE DE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN	Gerencia de Planificación / Defensoría del Vecino

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Estd. Luis Bernabé Berrospi	Estd. Luis Bernabé Berrospi	Lic. Victor Amasifuen Paredes
Firma	Sr. Luis Alberto Bernabé Berrospi Sub Gerente de Planes, Programas y Estadística	Sr. Luis Alberto Bernabé Berrospi Sub Gerente de Planes, Programas y Estadística	Lic. Victor Amasifuen Paredes Gerente de Planificación
Fecha	12/octubre/2015	12/octubre/2015	13/octubre/2015

Municipalidad Distrital de Ate — Econ. José Marchan Taquire — V°B° — Sub Gerencia de Procesos y Modernización Institucional

Municipalidad Distrital de Ate	Nombre del documento: FICHA DEL INDICADOR NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS, RESPECTO A LOS PROCESOS PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD	Código: DNPFE-PO01-I03
	Referencia: PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS.	Revisión: 1
		Página: 1 de 1

Indicador nivel de satisfacción de los ciudadanos, respecto a los procesos para la realización de trámites y servicios en la municipalidad

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

NOMBRE DEL PROCESO	PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS				
Código de Proceso:	DNPFE-PO01	Fecha de elaboración:	12/10/2015	Fecha de revisión:	13/10/2015

A. INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR:	Nivel de satisfacción de los ciudadanos, respecto a los procesos para la realización de trámistes y servicios en la Municipalidad.	CÓDIGO:	DNPFE-PO01-I03
		VERSIÓN:	1

B. CARACTERIZACIÓN

OBJETIVO:	Evaluar la satisfacción del ciudadano respecto a los procesos para la realización de trámites y servicios en la Municipalidad, según nivel y categoría, que refieren estar satisfechos.

TIPO DE INDICADOR

De Insumo		De Actividad		De Producto		De Resultado	X	De Impacto	

C. MEDICIÓN

UNIDAD DE MEDICIÓN

Porcentaje		Índice		Proporción	X	Puntuación		Otro:	

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	NUMERADOR:	ISCPRT $= \frac{Número\ de\ ciudadanos\ satisfechos\ y\ muy\ satisfechos\ (NCS)}{Total de\ ciudadanos\ encuestados\ (TCE)} \times 100$
	DENOMINADOR:	

DEFINICIÓN:	**Número de ciudadanos satisfechos y muy satisfechos (NCS)**: Refiere al total de personas que han sido encuestadas y que han responsido que son satisfechas y muy satisfechas con los ***procesos para la realización de trámites y servicios*** en la Municipalidad. **Total de ciudadanos encuestados (TCE)**: Total de personas encuestas, y que han respondido la dimensión en cuestión.

FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Otro	FRECUENCIA REVISIÓN:	ANUAL
		X					
FUENTE DE DATOS:	Encuestas para determinar el nivel de atención y satisfacción de los ciudadanos						
INTERPRETACIÓN:	Porcentaje de personas satisfechas con los procesos para la realización de trámites y servicios en la Municipalidad.						

D. RESPONSABLES DE INFORMACIÓN

ÁREAS QUE SUMINISTRAN INFORMACIÓN Y DATOS AL INDICADOR:	Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística
RESPONSABLE DE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN	Gerencia de Planificación / Defensoría del Vecino

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
SUB GERENCIA DE PROCESOS Y MODERNIZACIÓN DE GESTIÓN
Mag. JOSUE MARCHAN TAQUIRE
V°B°

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Estd. Luis Bernabé Berrospi	Estd. Luis Bernabé Berrospi	Lic. Victor Amasifuen Paredes
Firma	SR. LUIS ALBERTO BERNABÉ BERROSPI SUB GERENTE DE PLANES, PROGRAMAS Y ESTADÍSTICA	SR. LUIS ALBERTO BERNABÉ BERROSPI SUB GERENTE DE PLANES, PROGRAMAS Y ESTADÍSTICA	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE Lic. Victor Amasifuen Paredes GERENTE DE PLANIFICACIÓN
Fecha	12/octubre/2015	12/octubre/2015	13/octubre/2015

Municipalidad Distrital de Ate	Nombre del documento: FICHA DEL INDICADOR NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS, RESPECTO A IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD	Código: DNPFE-PO01-I04
	Referencia: PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS.	Revisión: 1
		Página: 1 de 1

Indicador nivel de satisfacción de los ciudadanos, respecto a la imagen institucional de la municipalidad

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

NOMBRE DEL PROCESO	PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS				
Código de Proceso:	DNPFE-PO01	Fecha de elaboración:	12/10/2015	Fecha de revisión:	13/10/2015

A. INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR:	Nivel de satisfacción de los ciudadanos, respecto a la imagen institucional de la Municipalidad.	CÓDIGO:	DNPFE-PO01-I04
		VERSIÓN:	1

B. CARACTERIZACIÓN

OBJETIVO:	Evaluar la satisfacción del ciudadano respecto a la imagen institutcional de la Municipalidad, según nivel y categoría, que refieren estar satisfechos.

TIPO DE INDICADOR

De Insumo		De Actividad		De Producto		De Resultado	X	De Impacto	

C. MEDICIÓN

UNIDAD DE MEDICIÓN

Porcentaje		Índice		Proporción	X	Puntuación		Otro:	

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	NUMERADOR: / DENOMINADOR:	$\text{ISCIINS} = \frac{\text{Número de ciudadanos satisfechos y muy satisfechos (NCS)}}{\text{Totalde ciudadanos encuestados (TCE)}} \times 100$

DEFINICIÓN:	**Número de ciudadanos satisfechos y muy satisfechos (NCS):** Refiere al total de personas que han sido encuestadas y que han responsido que son satisfechas y muy satisfechas con la ***imagen institucional*** de la Municipalidad. **Total de ciudadanos encuestados (TCE):** Total de personas encuestas, y que han respondido la dimensión en cuestión.

FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Otro	FRECUENCIA REVISIÓN:	ANUAL
		X					
FUENTE DE DATOS:	Encuestas para determinar el nivel de atención y satisfacción de los ciudadanos						
INTERPRETACIÓN:	Porcentaje de personas satisfechas con la imagen institucional de la Municipalidad.						

D. RESPONSABLES DE INFORMACIÓN

ÁREAS QUE SUMINISTRAN INFORMACIÓN Y DATOS AL INDICADOR:	Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística
RESPONSABLE DE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN	Gerencia de Planificación / Defensoría del Vecino

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
Econ. JOSUE MARCHAN TAQUIRE
V°B°

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Estd. Luis Bernabé Berrospi	Estd. Luis Bernabé Berrospi	Lic. Victor Amasifuen Paredes
Firma			
Fecha	12/octubre/2015	12/octubre/2015	13/octubre/2015

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
Lic. Victor Amasifuen Paredes
GERENTE DE PLANIFICACIÓN

SR. LUIS ALBERTO BERNABÉ BERROSPI
SUB GERENTE DE PLANES, PROGRAMAS Y ESTADÍSTICA

Municipalidad Distrital de Ate	Nombre del documento: FICHA DEL INDICADOR NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS, RESPECTO A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS BRINDADOS EN LA MUNICIPALIDAD	Código: DNPFE-PO01-I05
	Referencia: PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS.	Revisión: 1
		Página: 1 de 1

Indicador nivel de satisfacción de los ciudadanos, respecto a los trámites y servicios brindados en la Municipalidad

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

NOMBRE DEL PROCESO	PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS				
Código de Proceso:	DNPFE-PO01	Fecha de elaboración:	12/10/2015	Fecha de revisión:	13/10/2015

A. INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR:	Valoración del nivel de satisfacción general con respecto a los trámites y servicios brindados en la Municipalidad.	CÓDIGO:	DNPFE-PO01-I05
		VERSIÓN:	1

B. CARACTERIZACIÓN

OBJETIVO:	Evaluar la satisfacción integral del ciudadano respecto a los trámites y servicios brindados en la Municipalidad, según nivel y categoría, que refieren estar satisfechos.

TIPO DE INDICADOR

De Insumo		De Actividad		De Producto		De Resultado	X	De Impacto	

C. MEDICIÓN

UNIDAD DE MEDICIÓN

Porcentaje		Índice		Proporción	X	Puntuación		Otro:	

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	NUMERADOR:	$IST = \frac{(ISCNA)+(ISCII)+(ISCPRT)+(ISCIINS)}{4}$
	DENOMINADOR:	
DEFINICIÓN:	**ISCNA:** Nivel de satisfacción con respecto a la atención al público por parte del personal de la Municipalidad. **ISCII:** Nivel de satisfacción con respecto a la infraestructura e instalaciones que cuenta la Municipalidad, para brindar los servicios a la ciudadanía. **ISCPRT:** Nivel de satisfacción con respecto a los procesos para la realización de trámistes y servicios en la Municipalidad. **ISCIINS:** Nivel de satisfacción con respecto a la imagen institucional de la Municipalidad.	

FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Otro	FRECUENCIA REVISIÓN:	ANUAL
		X					
FUENTE DE DATOS:	Encuestas para determinar el nivel de atención y satisfacción de los ciudadanos						
INTERPRETACIÓN:	Porcentaje de personas satisfechas con los trámites y servicios brindados en la Municipalidad.						

D. RESPONSABLES DE INFORMACIÓN

ÁREAS QUE SUMINISTRAN INFORMACIÓN Y DATOS AL INDICADOR:	Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística
RESPONSABLE DE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN	Gerencia de Planificación / Defensoría del Vecino

Econ. JOSOE MARCHAN TAQUIRE
V°B°

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Esld. Luis Bernabé Berrospi	Esld. Luis Bernabé Berrospi	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE Lic. Víctor Amasifuen Paredes
Firma	SR. LUIS ALBERTO BERNABÉ BERROSPI SUB GERENTE DE PLANES, PROGRAMAS Y ESTADÍSTICA	SR. LUIS ALBERTO BERNABÉ BERROSPI SUB GERENTE DE PLANES, PROGRAMAS Y ESTADÍSTICA	Lic. Victor Amasifuen Paredes GERENTE DE PLANIFICACIÓN
Fecha	12/octubre/2015	12/octubre/2015	13/octubre/2015

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE

Resolución de Gerencia Municipal N° 096

Ate, 26 OCT. 2015

VISTO; el proyecto denominado: **"PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO, MONITOREO Y REPORTE DE LA INFORMACION SOBRE LA ATENCION A LA CIUDADANIA"**; el Informe N° 117-2015-MDA/GP-SGPPE de la Sub Gerencia de Planes Programas y Estadística; los Informes N° 115-2015 y N° 121-2015-MDA/GP-SGPMI de la Sub Gerencia de Procesos y Modernización Municipal; el Informe N° 985-2015-MDA/GAJ de la Gerencia de Asesoría Jurídica; el Informe N° 0149-2015-MDA/GP de la Gerencia de Planificación; el Memorándum Nº 1273-2015-MDA/GM de la Gerencia Municipal, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, señala que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, mediante Informe N° 117-2015-MDA/GP-SGPPE, la Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística, presenta el proyecto: **"PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO, MONITOREO Y REPORTE DE LA INFORMACION SOBRE LA ATENCION A LA CIUDADANIA"**, que tiene por objetivo establecer el cumplimiento con lo establecido en el numeral de 6.1., y 8.1., de la Directiva N° 007-2015-MDA/GP-SGPMI; los pasos necesarios durante el proceso de medición de la gestión específicamente en la atención a la ciudadanía, en el marco del cumplimiento de las competencias de la Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística, a fin de su revisión y posterior cumplimiento con su ciclo administrativo, para su respectiva aprobación, e inclusión en la Directiva N° 007-2015-MDA/GP-SGPMI "Normas y Procedimientos para la formulación de estadísticas de la Municipalidad Distrital de Ate", de acuerdo a lo establecido en el numeral 8.1.6, de la mencionada directiva;

Que, mediante Informe N° 115-2015-MDA/GP-SGPMI, la Sub Gerencia de Procesos y Modernización Institucional respecto al proyecto "Procedimiento para el Seguimiento, Monitoreo y Reporte de la Información sobre la Atención a la Ciudadanía", señala que con la Resolución de Gerencia Municipal N° 081, se aprobó la Directiva N° 007-2015-MDA/GP-SGPMI en "Normas y Procedimientos para la Formulación de Estadísticas de la Municipalidad Distrital de Ate", cuyo numeral 8.1.6, establece que los procedimientos de formulación de la información estadística de los procesos de producción de bienes y servicios, de la Municipalidad Distrital de Ate, será aprobado mediante Resolución Gerencial de la Gerencia Municipal, el cual se anexará a la presente Directiva. Con respecto al contenido de la propuesta, señala que cumple con los requerimientos técnicos para su aprobación, por lo tanto emite su opinión técnica favorable para su aprobación, precisando que dicha propuesta debe ser considerada como Anexo de la Directiva antes citada, y está relacionada al cumplimiento de la Meta 24 del Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal 2015;

Que, mediante Resolución de Gerencia Municipal N° 081, de fecha 07 de Octubre del2015, se aprobó la Directiva N° 007-2015-MDA/GP-SGPMI "Normas y Procedimientos para la formulación de Estadísticas de la Municipalidad Distrital de Ate", la cual tiene como objetivos establecer normas técnicas y procedimientos para la consolidación, evaluación, validación, análisis y publicación de la información estadística de los procesos de producción de bienes y servicios de la administración municipal por todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Ate;

Que, mediante Ordenanza Nº 273-MDA, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" con fecha 30 de junio del 2011, se aprobó la modificación de la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Distrital de Ate, el cual establece en su artículo 21º, numeral 25), que es función del Gerente Municipal, entre otras, *"emitir resoluciones de Gerencia Municipal aprobando Directivas y Manuales de Procedimiento Administrativo"*;

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
Lic. VICTOR AMASIFUEN PAREDES
V° B°
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
Econ. JOSOE MARCHAN TACUIRE
V°B°

SR. LUIS ALBERTO BERNARDO TERROSPI
V°B°

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
ABOG. JAVIER AUGUSTO LAINEZ VENTOSILLA
V°B°
SECRETARIA GENERAL

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
MICHEL IVAN NINAHUANCA FLORES
V°B°
GERENCIA DE ASESORÍA JURÍDICA

Que, asimismo, la acotada norma, establece en su artículo 58º, inciso 18), que es función de la Sub Gerencia de Procesos y Modernización Institucional, entre otras, *"Proponer proyectos de normas y directivas relacionadas con el desarrollo de la organización municipal y de gestión de la calidad total";*

Que, mediante Informe N° 985-2015-MDA/GAJ, la Gerencia de Asesoría Jurídica señala, que con el proyecto de procedimiento adjunto, se aprecia que tiene como propósito establecer una metodología que propicie la medición objetiva y eficaz de la percepción de los ciudadanos, frente al nivel de atención y los servicios prestados por la Administración Municipal, así como establecer los pasos necesarios a aplicar durante los procesos de análisis de datos para determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para realizar el seguimiento, monitoreo y reporte de la información sobre la Atención a la Ciudadanía de forma sistemática; acciones que fueron recogidas en la Directiva N° 007-2015-MDA/GP-SGPMI "Normas y procedimientos para la Formulación de Estadísticas de la Municipalidad Distrital de Ate", aprobada por Resolución de Gerencia Municipal N° 081, de fecha 07 de Octubre del 2015, encontrando acorde, el formato presentado, a la normatividad vigente sobre la materia. Por lo antes expuesto, la Gerencia de Asesoría Jurídica es de OPINION, que es procedente la aprobación del Proyecto: **"Procedimiento para el Seguimiento, Monitoreo y Reporte de la Información sobre la Atención a la Ciudadanía"**, el cual deberá realizarse mediante Resolución de Gerencia Municipal, y considerarse como Anexo N° 05 de la Directiva N° 007-2015-MDA/GP-SGPMI, "Normas y procedimientos para la Formulación de Estadísticas de la Municipalidad Distrital de Ate", aprobada por Resolución de Gerencia Municipal N° 081, de fecha 07 de Octubre del 2015;

Que, mediante Informe N° 0149-2015-MDA/GP la Gerencia de Planificación, remite el proyecto del procedimiento con opinión favorable a la Gerencia Municipal, para su revisión y de considerarlo su aprobación;

Que, mediante Memorándum Nº 1273-2015-MDA/GM, la Gerencia Municipal indica se proyecte la Resolución correspondiente;

ESTANDO A LOS FUNDAMENTOS EXPUESTOS EN LA PARTE CONSIDERATIVA Y EN ESTRICTA OBSERVANCIA DE SUS FUNCIONES Y LAS FACULTADES CONFERIDAS EN EL NUMERAL 25) DEL ARTÍCULO 21º DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES – ROF APROBADO MEDIANTE ORDENANZA 273-MDA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE;

RESUELVE:

Artículo 1°.- **APROBAR;** el **"Procedimiento para el Seguimiento, Monitoreo y Reporte de la Información sobre la Atención a la Ciudadanía"**, el que forma parte de la **Directiva N° 007-2015-MDA/GP-SGPMI "NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA FORMULACION DE ESTADISTICAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE"**; como Anexo N° 05 de la Directiva en mención; en mérito a los considerandos antes expuestos.

Artículo 2°.- **ENCARGAR;** el cumplimiento de la presente Resolución a la Gerencia de Planificación, Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística, Sub Gerencia de Procesos y Modernización Municipal, Secretaría de Imagen Institucional y Comunicaciones y demás Unidades Orgánicas pertinentes de ésta Corporación Municipal.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD DE ATE
Abog. ADALBERTO GUARDIAN RAMIREZ
Gerente Municipal

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
SECRETARÍA GENERAL
CERTIFICO: Que la presente es copia de su original con el cual concuerda y que obra en mi poder a la vista.
Ate 28 OCT. 2015
Abog. Javier Augusto Lainez Ventosilla
SECRETARIO GENERAL

ANEXO 05

PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO, MONITOREO Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

1.0 Propósito

1.1 Establecer los pasos necesarios a aplicar durante el proceso de análisis de datos para determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para realizar el seguimiento, monitoreo y reporte de la información sobe la Atención a la Ciudadanía de forma sistemática.

2.0 Alcance

2.1 Este procedimiento aplica para los trámites y servicios prestados por la Administración.

3.0 Políticas de operación

3.1 Con el objeto de tener un análisis de datos confiable se deberá establecer la tendencia de la información, con base en los indicadores establecidos en los procedimientos.

3.2 La recopilación de información, debe realizarse de forma diaria.

3.3 El análisis de datos debe realizarse, por lo menos, una vez al mes, a menos que se presente alguna solicitud o necesidad para su análisis.

3.4 El responsable del proceso es el encargado de desarrollar el análisis de los resultados y en caso de aspectos evaluados insatisfactoriamente, de plasmar e implementar las acciones de mejora.

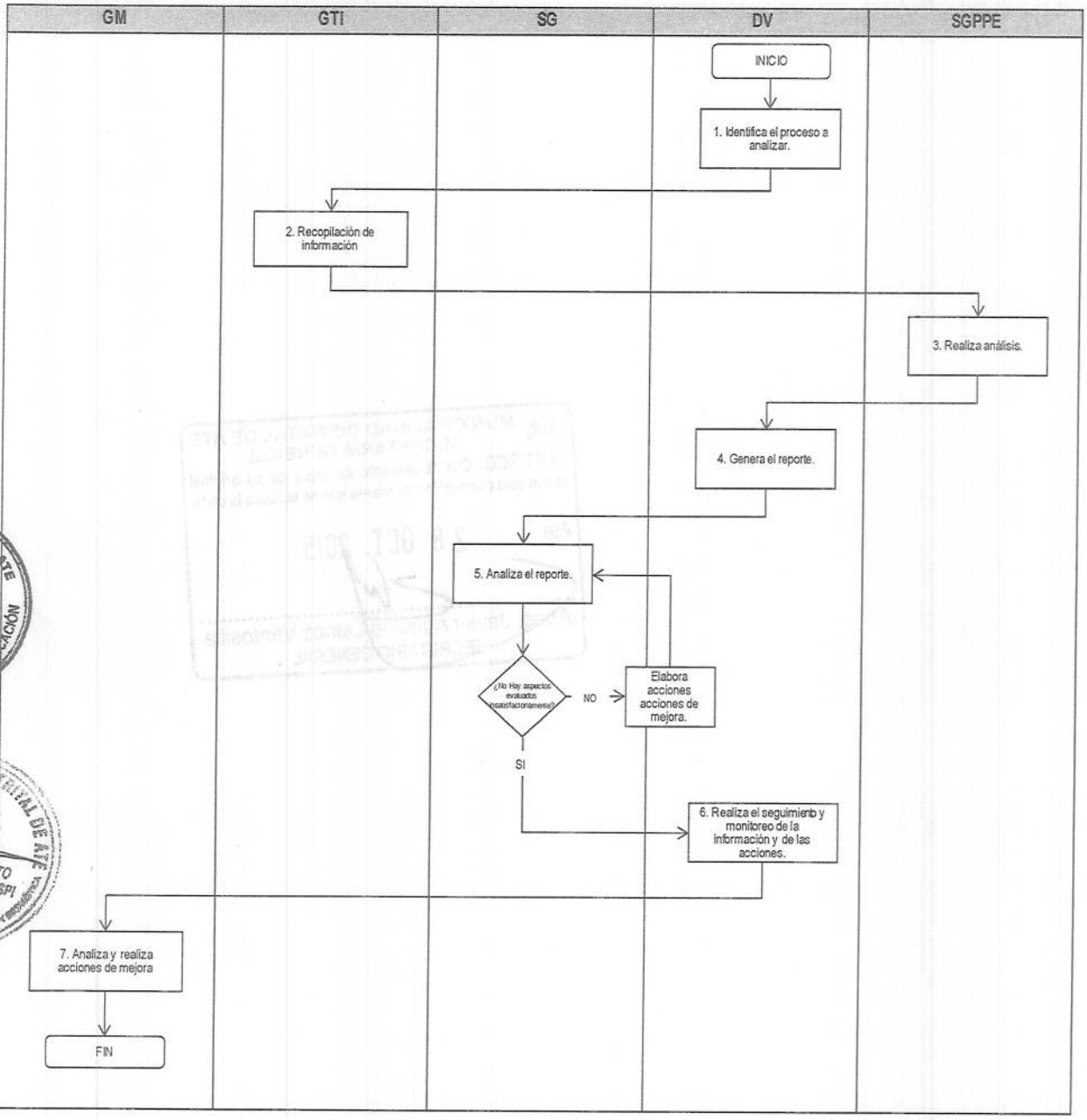
3.5 El responsable del reporte es el encargado de presentar el análisis de los resultados a la Alta Dirección.

3.6 El responsable del análisis debe conocer el proceso a analizar.

3.7 El responsable del análisis debe identificar la técnica estadística más apropiada al proceso a evaluar.

3.8 La información que se incluye adicionalmente para el seguimiento, monitoreo y reporte, son los resultados que se presentan en el Informe Técnico de Resultados Consolidados, los cuales son descritos en el documento ***procedimiento de aplicación de encuesta para determinar el nivel de atención y satisfacción de los ciudadanos,*** con código DNPFE-PO01, según la temporalidad de la misma.

4.0 Diagrama del proceso



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
LIC. VICTOR AMADEUS PAREDES
Vº Bº
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
DR. LUIS ALBERTO CERNABE CHIROSPI
Vº Bº

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
Econ. JOSE MARCHAN TAQUIRE
Vº Bº

5.0 Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Identifica el proceso a analizar	Señala el proceso de atención a la ciudadanía o la parte del mismo que se va a analizar.	Defensoría del Vecino
2. Recopilación de información	Recopila la información a analizar del proceso de atención a la ciudadanía, considerando como prioridad las variables establecidas en el documento DNPFE-PO02-01, y según el sistema informático vigente. Envía la información a la SGPPE.	Gerencia de Tecnologías de la Información
3. Realiza el análisis	Con la información obtenida realiza el análisis de datos apoyándose en el uso de la técnica estadística adecuada. Implementa el uso de los indicadores DNPFE-PO02-I01, DNPFE-PO02-I02, DNPFE-PO02-I03 y DNPFE-PO02-I04. También puede identificar, según sea el caso, los indicadores adicionales del proceso a analizar, para la toma de decisiones. **Nota**: Si se cuenta con información de los resultados de la ***encuesta para determinar el nivel de atención y satisfacción de los ciudadanos***, según el procedimiento DNPFE-PO01, también será adjuntada para la generación de reporte.	Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística
4. Genera el reporte	Genera el reporte de análisis de datos del proceso, incluyendo el formato de seguimiento de la información de la Directiva Nº 007-2015-MDA/GP-SGPMI y apoyándose en el formato (DNPFE-PO02-02). Envía el reporte al responsable del proceso para su análisis.	Defensoría del Vecino
5. Analiza el reporte	Revisa y analiza el reporte y lo coteja contra los valores de satisfacción del proceso de atención. En caso de existir aspectos evaluados insatisfactoriamente, y se encuentra una tendencia negativa de alguna actividad, se elabora el reporte de acciones de mejora. Presenta el reporte a Defensoría de Vecino, para su seguimiento e implementación.	Secretaría General
6. Da seguimiento y monitoreo de la información y de las acciones.	Da seguimiento y monitorea la información de los reportes y de las acciones de mejora. Presenta a la Gerencia Municipal el reporte de análisis y seguimiento de datos e indica las acciones a implementar.	Defensoría del Vecino
Analiza y realiza acciones de mejora.	Analiza el reporte de análisis y seguimiento de datos. Determina acciones a implementar en dado caso que no se hayan atendido las acciones establecidas por las áreas.	Gerencia Municipal

6.0 Documentos de referencia

Documento	Código (cuando aplica)
Directiva Nº 007-2015-MDA/GP-SGPMI	No aplica

7.0 Registros

Nombre del registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código (cuando aplica)
Ficha técnica de indicadores	1 Año	Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística	DNPFE-PO02-I01
Ficha técnica de indicadores	1 Año	Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística	DNPFE-PO02-I02
Ficha técnica de indicadores	1 Año	Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística	DNPFE-PO02-I03
Ficha técnica de indicadores	1 Año	Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística	DNPFE-PO02-I04
Formato de seguimiento de la información	3 Años	Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística	-

8.0 Glosario

8.1 **Análisis**: Distinción y separación completa de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos y su interrelación.

8.2 **Dato**: Antecedente necesario para llegar al conocimiento exacto de algo para deducir las consecuencias legítimas de un hecho.

8.3 **Eficacia**: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados. Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y objetivos, para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

8.4 **Eficacia**: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados. Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y objetivos, para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

8.5 **Producto**: Resultado de un proceso.

8.6 **Servicio**: Serie de actividades realizadas con la finalidad de satisfacer una necesidad proveniente de cualquier usuario interno o externo.

9.0 Anexos

9.1 **Anexo Nº 1:** Cuadro de reporte para el análisis de datos. (DNPFE-PO02-01)

9.2 **Anexo Nº 2**: Contenido del reporte de análisis de datos. (DNPFE-PO02-02)

10.0 Cambios a esta versión

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	(Nombre del Sub Gerente de Planes, Programas y Estadística)	(Nombre del Sub Gerente de Planes, Programas y Estadística)	(Nombre del Gerente de Planificación)
Firma			
Fecha	12/octubre/2015	12/octubre/2015	13/octubre/2015

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
Lic. Victor Amasifuen Paredes
GERENTE DE PLANIFICACION

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
Econ. JOSUE MARCHAN TAQUIRE
V°B°

Municipalidad Distrital de Ate	Nombre del documento: CUADRO DE REPORTE PARA EL ANÁLISIS DE DATOS	Código: DNPFE-PO02-01
	Referencia: PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO, MONITOREO Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.	Revisión: 1
		Página: 1 de 1

Cuadro de reporte para el análisis de datos

Nº	Usuario	Hora de Ingreso	Hora de Atención	Hora de Salida	Tipo de Trámite	Numero de Ventanilla	Tiempo de espera (en minutos)	Tiempo de atención (en minutos	Tiempo total en plataforma

Nota:

* Las columnas de información mostradas no son limitativas, el área de informática puede agregar aquella que considere oportuna para analizar y controlar la atención del ciudadano en la plataforma de atención.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Estd. Luis Bernabé Berrospi	Estd. Luis Bernabé Berrospi	Lic. Victor Amasifuen Paredes
Firma			
Fecha	12/octubre/2015	12/octubre/2015	13/octubre/2015

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
SR. LUIS ALBERTO BERNABÉ BERROSPI
SUB GERENTE DE PLANES, PROGRAMAS Y ESTADÍSTICA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
Lic. Victor Amasifuen Paredes
GERENTE DE PLANIFICACIÓN

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
ECON. JOSÉ MARCIAN TAQUIRE
V°B°
SUB GERENCIA DE PROCESOS Y MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL

Reporte de análisis de datos

Contenido

1.- Análisis de datos.

2.- Tendencias de los datos.

3.- Indicadores de los procesos

4.- Comparación de resultados históricos

5.- Análisis de la información

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Estd. Luis Bernabé Berrospi	Estd. Luis Bernabé Berrospi	Lic. Victor Amasifuen Paredes
Firma			
Fecha	12/octubre/2015	12/octubre/2015	13/octubre/2015

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
SR. LUIS ALBERTO BERNABÉ BERROSPI
SUB GERENTE DE PLANES, ESTADÍSTICA Y ESTADÍSTICA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
Lic. Victor Amasifuen Paredes
GERENTE DE PLANIFICACIÓN

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
Econ. BOBE MARCHAN TAQUIRE
V°B°

Municipalidad Distrital de Ate	Nombre del documento: FICHA DEL INDICADOR TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN	Código: DNPFE-PO02-I01
	Referencia: PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO, MONITOREO Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.	Revisión: 1
		Página: 1 de 1

Indicador de Tiempo Promedio de Espera en Plataforma de Atención

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

NOMBRE DEL PROCESO	PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO, MONITOREO Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.				
Código de Proceso:	DNPFE-PO02	Fecha de elaboración:	12/10/2015	Fecha de revisión:	12/10/2015

A. INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR:	Tiempo promedio de espera (en minutos) por ciudadano, en la plataforma de atención.	CÓDIGO:	DNPFE-PO02-I01
		VERSIÓN:	1

B. CARACTERIZACIÓN

OBJETIVO:	Conocer el tiempo que espera un ciudadano para se atendido en la plataforma de atención.

TIPO DE INDICADOR

De Insumo		De Proceso	X	De Producto		De Resultado		De Impacto	

C. MEDICIÓN

UNIDAD DE MEDICIÓN

Porcentaje		Índice		Proporción		Puntuación		Otro:	

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	NUMERADOR:	$ITE = \frac{Sumatoria\ de\ todos\ los\ tiempos\ de\ espera\ (en\ minutos)}{Total\ de\ ciudadanos\ atendidos\ en\ la\ plataforma}$
	DENOMINADOR:	

DEFINICIÓN:	ITE: Indicador de Tiempo de Espera						
FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Otro	FRECUENCIA REVISIÓN:	ANUAL
	X						
FUENTE DE DATOS:	Reporte de la Gerencia de Tecnologías de la Información.						
INTERPRETACIÓN:	Tiempo transcurrido en minutos desde que el ciudadano demanda la atención hasta que se inicia en la plataforma de atención.						

D. RESPONSABLES DE INFORMACIÓN

ÁREAS QUE SUMINISTRAN INFORMACIÓN Y DATOS AL INDICADOR:	Gerencia de Tecnologías de la Información
RESPONSABLE DE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN	Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística / Defensoría del Vecino

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Estd. Luis Bernabé Berrospi	Estd. Luis Bernabé Berrospi	Lic. Victor Amasifuen Paredes
Firma			
Fecha	12/octubre/2015	12/octubre/2015	13/octubre/2015

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
Econ. JOSÉ MARCHÁN TAQUIRE
V°B°
SUB GERENCIA DE PROCESOS Y MODERNIZACIÓN

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
SR. LUIS ALBERTO BERNABÉ BERROSPI
SUB GERENTE DE PLANES, PROGRAMAS Y ESTADÍSTICA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
SR. LUIS ALBERTO BERNABÉ BERROSPI
SUB GERENTE DE PLANES, PROGRAMAS Y ESTADÍSTICA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
Lic. Victor Amasifuen Paredes
GERENTE DE PLANIFICACIÓN

Municipalidad Distrital de Ate	Nombre del documento: FICHA DEL INDICADOR TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN POR CIUDADANO EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN	Código: DNPFE-PO02-I02
	Referencia: PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO, MONITOREO Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.	Revisión: 1
		Página: 1 de 1

Indicador de Tiempo Promedio de Atención por Ciudadano

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

NOMBRE DEL PROCESO	PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO, MONITOREO Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.				
Código de Proceso:	DNPFE-PO02	Fecha de elaboración:	12/10/2015	Fecha de revisión:	12/10/2015

A. INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR:	Tiempo promedio (en minutos) de atención por ciudadano, en la plataforma de atención.	CÓDIGO:	DNPFE-PO02-I02
		VERSIÓN:	1

B. CARACTERIZACIÓN

OBJETIVO:	Conocer el tiempo de atención de un ciudadano en la plataforma de atención.

TIPO DE INDICADOR

De Insumo		De Proceso	X	De Producto		De Resultado		De Impacto	

C. MEDICIÓN

UNIDAD DE MEDICIÓN

Porcentaje		Índice		Proporción		Puntuación		Otro:	Promedio

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	NUMERADOR:	$ITPA = \frac{Sumatoria\ de\ todos\ los\ tiempos\ de\ atención\ (en\ minutos)}{Total\ de\ ciudadanos\ atendidos\ en\ la\ plataforma)}$
	DENOMINADOR:	

DEFINICIÓN:	ITPA: Indicador de Tiempo Promedio de Atención						
FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Otro	FRECUENCIA REVISIÓN:	ANUAL
	X						
FUENTE DE DATOS:	Reporte de la Gerencia de Tecnologías de la Información.						
INTERPRETACIÓN:	Tiempo transcurrido en minutos desde que el ciudadano es atendido en la plataforma de atención, hasta que se termina.						

D. RESPONSABLES DE INFORMACIÓN

ÁREAS QUE SUMINISTRAN INFORMACIÓN Y DATOS AL INDICADOR:	Gerencia de Tecnologías de la Información
RESPONSABLE DE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN	Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística / Defensoría del Vecino

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Estd. Luis Bernabé Berrospi	Estd. Luis Bernabé Berrospi	Lic. Víctor Amasifuen Paredes
Firma	Sr. LUIS ALBERTO BERNABÉ BERROSPI SUB GERENTE DE PLANES, PROGRAMAS Y ESTADÍSTICA	Sr. LUIS ALBERTO BERNABÉ BERROSPI SUB GERENTE DE PLANES, PROGRAMAS Y ESTADÍSTICA	Lic. Víctor Amasifuen Paredes GERENTE DE PLANIFICACIÓN
Fecha	12/octubre/2015	12/octubre/2015	13/octubre/2015

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE

Econ. JORGE MARCHAN TAQUIRE V°B°

Indicador de Porcentaje de ciudadanos con tiempo de espera de atención, por encima de lo esperado

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

NOMBRE DEL PROCESO	PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO, MONITOREO Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.				
Código de Proceso:	DNPFE-PO02	Fecha de elaboración:	13/10/2015	Fecha de revisión:	13/10/2015

A. INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de ciudadanos con tiempo de espera para atención en la plataforma de atención, por encima de lo esperado.	CÓDIGO:	DNPFE-PO02-I03
		VERSIÓN:	1

B. CARACTERIZACIÓN

OBJETIVO:	Conocer el porcentaje de población con tiempo de espera por encima de lo esperado.

TIPO DE INDICADOR

De Insumo		De Proceso	X	De Producto		De Resultado		De Impacto	

C. MEDICIÓN

UNIDAD DE MEDICIÓN

Porcentaje	X	Índice		Proporción		Puntuación		Otro:	

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	NUMERADOR:	ITEE = $\frac{\text{Número de ciudadanos con tiempo de espera para atención por encima de los esperado}}{\text{Total de ciudadanos atendidos en la plataforma)}}$
	DENOMINADOR:	
DEFINICIÓN:	ITEE: Indicador de Tiempo por Encima de lo Esperado	

FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Otro	FRECUENCIA REVISIÓN:	ANUAL
	X						
FUENTE DE DATOS:	Reporte de la Gerencia de Tecnologías de la Información.						
INTERPRETACIÓN:	Mide la cantidad (en porcentaje) de ciudadanos en la plataforma de atención cuyo tiempo de espera para ser atendido fue mayor del esperado. Considerando aceptable un tiempo de espera de 10 minutos.						

D. RESPONSABLES DE INFORMACIÓN

ÁREAS QUE SUMINISTRAN INFORMACIÓN Y DATOS AL INDICADOR:	Gerencia de Tecnologías de la Información
RESPONSABLE DE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN	Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística / Defensoría del Vecino

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Estd. Luis Bernabe Barrospi	Estd. Luis Bernabe Barrospi	Lic. Victor Amasifuen Paredes
Firma			
Fecha	12/octubre/2015	12/octubre/2015	13/octubre/2015

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
ESTD. JOSÉ MARCHAN TACUIRE
V°B°
GERENCIA DE PROCESOS Y MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
SR. LUIS ALBERTO BERNABÉ BARROSPI
SUB GERENTE DE PLANES, PROGRAMAS Y ESTADÍSTICA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
Lic. Victor Amasifuen Paredes
GERENTE DE PLANIFICACIÓN

Municipalidad Distrital de Ate	Nombre del documento: FICHA DEL INDICADOR: NÚMERO DE TRÁMITES ATENDIDOS EN UN MES	Código: DNPFE-PO02-I04
	Referencia: PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO, MONITOREO Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.	Revisión: 1
		Página: 1 de 1

Indicador de Números de trámites atendidos en un mes

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

NOMBRE DEL PROCESO	PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO, MONITOREO Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.				
Código de Proceso:	DNPFE-PO02	Fecha de elaboración:	13/10/2015	Fecha de revisión:	13/10/2015

A. INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR:	Número de trámites atendidos en un mes.	CÓDIGO:	DNPFE-PO02-I04
		VERSIÓN:	1

B. CARACTERIZACIÓN

OBJETIVO:	Conocer el total de trámites atendidos en un periodo de tiempo.

TIPO DE INDICADOR

De Insumo		De Proceso		De Producto	X	De Resultado		De Impacto	

C. MEDICIÓN

UNIDAD DE MEDICIÓN

Porcentaje		Índice		Proporción		Puntuación		Otro:	Cantidad

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	NUMERADOR:	= Número de trámites atendidos en un mes
	DENOMINADOR:	
DEFINICIÓN:	Total de trámites atendidos en mes.	

FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Otro	FRECUENCIA REVISIÓN:	ANUAL
	X						
FUENTE DE DATOS:	Reporte de la Gerencia de Tecnologías de la Información.						
INTERPRETACIÓN:	Se conocerá la cantidad de trámites que son atendidos en un mes.						

D. RESPONSABLES DE INFORMACIÓN

ÁREAS QUE SUMINISTRAN INFORMACIÓN Y DATOS AL INDICADOR:	Gerencia de Tecnologías de la Información
RESPONSABLE DE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN	Sub Gerencia de Planes, Programas y Estadística / Defensoría del Vecino

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Estd. Luis Bernabé Berrospi	Estd. Luis Bernabé Berrospi	Lic. Victor Amasifuen Paredes
Firma	SR. LUIS ALBERTO GERNABE BERROSPI SUB GERENTE DE PLANES, PROGRAMAS Y ESTADISTICA	SR. LUIS ALBERTO GERNABE BERROSPI SUB GERENTE DE PLANES, PROGRAMAS Y ESTADISTICA	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE Lic. Victor Amasifuen Paredes GERENTE DE PLANIFICACIÓN
Fecha	12/octubre/2015	12/octubre/2015	13/octubre/2015

ESP. JOSÉ MARCHAN TAQUIRE V°B° JEFE DE PROCESOS Y MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL