



06 ENE. 2017

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA
Judith V. Ruiz Sierra
DIRECTORA

Resolución Jefatural No. 003-2017-AGN/J

Lima, 06 ENE. 2017

VISTO, el Informe N° 201-2016-AGN/OTA-OPP de la Oficina de Planificación y Presupuesto, sobre aprobación del Plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía en el Archivo General de la Nación;

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y constituir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, con Decreto Supremo N° 004-2013-PCM se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, estableciendo la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país;

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el nuevo "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía", con la finalidad de incorporar el enfoque de interculturalidad y de género;

Que, con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP se aprueban los lineamientos para el proceso de implementación progresiva del "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía" aprobado mediante la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM;

Que, conforme a lo dispuesto en el referido Manual, la mejora de la atención a la ciudadanía implica un proceso de tres fases: diagnóstico, formulación e implementación, seguimiento y evaluación;

Que, a su vez, de acuerdo con lo establecido en los lineamientos aprobados por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, el proceso de implementación progresiva del citado Manual está dividido en tres etapas: planificación, ejecución y seguimiento y evaluación;

Que, en cumplimiento de las disposiciones del referido Manual, se ha formulado el Plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía en el Archivo General de la Nación;

Con los visados de la Oficina Técnica Administrativa, la Oficina General de Asesoría Jurídica y la Oficina de Planificación y Presupuesto;



De conformidad con la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP y el Reglamento de Organización y Funciones del Archivo General de la Nación, aprobado por Resolución Ministerial N° 197-93-JUS;

SE RESUELVE:


Artículo Primero.- Aprobar el "Plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía en el Archivo General de la Nación" para el año fiscal 2017, el cual forma parte de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- Disponer que la Oficina de Administración Documentaria remita copia de la presente Resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Artículo Tercero.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el portal web del Estado Peruano (www.peru.gob.pe) y del Archivo General de la Nación (www.agn.gob.pe).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN


ECON. ELEODORO BALBOA ALL JANAIRO
Jefe Institucional (e)

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN

La Dirección de la Oficina de Administración Documentaria, que suscribe, CERTIFICA que esta fotocopia es idéntica a su original que se ha tenido a la vista Lima,

06 ENE. 2017

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA


Judith V. Ruiz Sierra
DIRECTORA(e)



ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Jacqueline de la Cruz Revata	Especialista de la DNAH		05/11/2016
	Jimmy Vergara Núñez	Abogado de la DNDAAI		05/11/2016
Revisado por:		Miembros de Equipo de Mejora Continua		
Aprobado por:		Jefatura Institucional		

INDICE

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	2
SITUACIÓN ACTUAL	7
OBJETIVO	10
ALCANCE	11
ACTIVIDADES A DESARROLLAR	12
RECURSOS	14
INDICADORES	16
ANEXOS	20





IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

ANTECEDENTES

El **ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN (AGN)**, es un organismo público adscrito al Ministerio de Cultura, y goza de personería jurídica de derecho público interno, autonomía técnica y administrativa y constituye un pliego presupuestal.

El AGN cumple sus funciones y responsabilidades relacionadas con la Protección y Conservación del Patrimonio Archivístico de la Nación y su puesta en servicio al público en general y establece políticas nacionales en materia de archivos, en virtud al marco normativo siguiente:

Decreto Ley N° 19414- Ley de Defensa, Conservación e Incremento del Patrimonio Documental de la Nación.

Ley N° 25323 — Ley del Sistema Nacional de Archivos

Ley N° 28296 — Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación.

La finalidad del AGN, es de promover, difundir y ampliar el acceso de los servicios archivísticos a los ciudadanos en general, como fuente de información y hacer prevalecer sus derechos.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Visión:


Ser una entidad líder y eficiente del Sistema Nacional de Archivos a nivel latinoamericano en materia archivística, con conocimiento técnico y científico, puesto al servicio de la sociedad.

Misión:

Conducir y controlar el funcionamiento del Sistema Nacional de Archivos orientado a mejorar la conservación del Patrimonio Documental de la Nación a través de la modernización y capacitación archivística para optimizar los servicios archivísticos a la ciudadanía en general.

Objetivo:

1. Desarrollar los procesos y métodos archivísticos en el Patrimonio Cultural Archivístico que custodia del AGN, para mejorar el servicio y garantizar al usuario el acceso a la información.
2. Fortalecer el Sistema Nacional de Archivos, velando por el cumplimiento por la normatividad archivística.
3. Fortalecer la formación profesional y consolidar la capacitación especializada en materia archivística.



El AGN, de acuerdo a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que plantea la necesidad de asignar recursos, diseñar procesos y definir productos y resultados en función de las necesidades de los ciudadanos, que mediante la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), en su calidad de ente rector del sistema administrativo de Modernización de la Gestión Pública, la Resolución Ministerial N°186-2015-PCM-"Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública;" , en cumplimiento de las pautas metodológicas para la elaboración de planes para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía, y el OFICIO MULTIPLE N°058-PCM/SGP se ha elaborado el presente PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN 2017, como documento de gestión en el cual se determina los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Este documento de gestión establece los lineamientos, medidas, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta el Archivo General de la Nación – AGN.

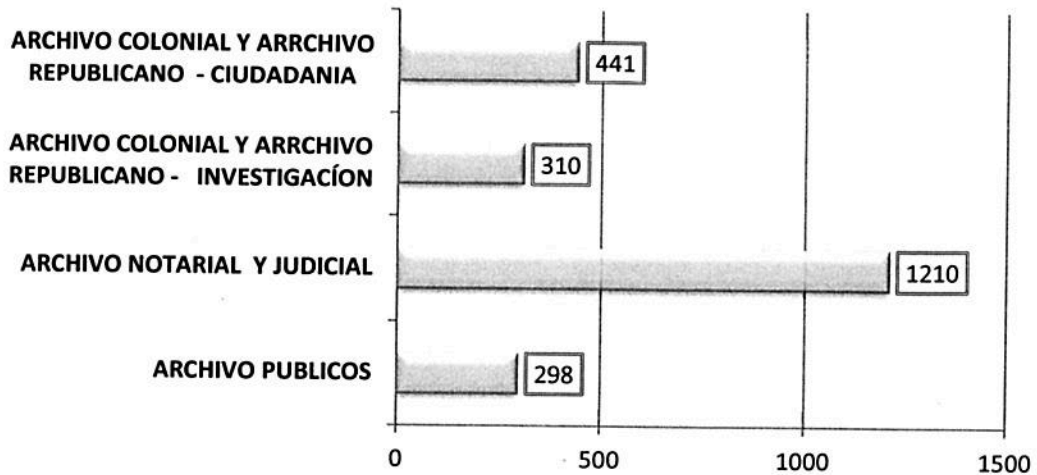
PROBLEMAS IDENTIFICADOS

El AGN, cuenta con 8 Módulos de Atención presencial a nivel de sus tres sedes.

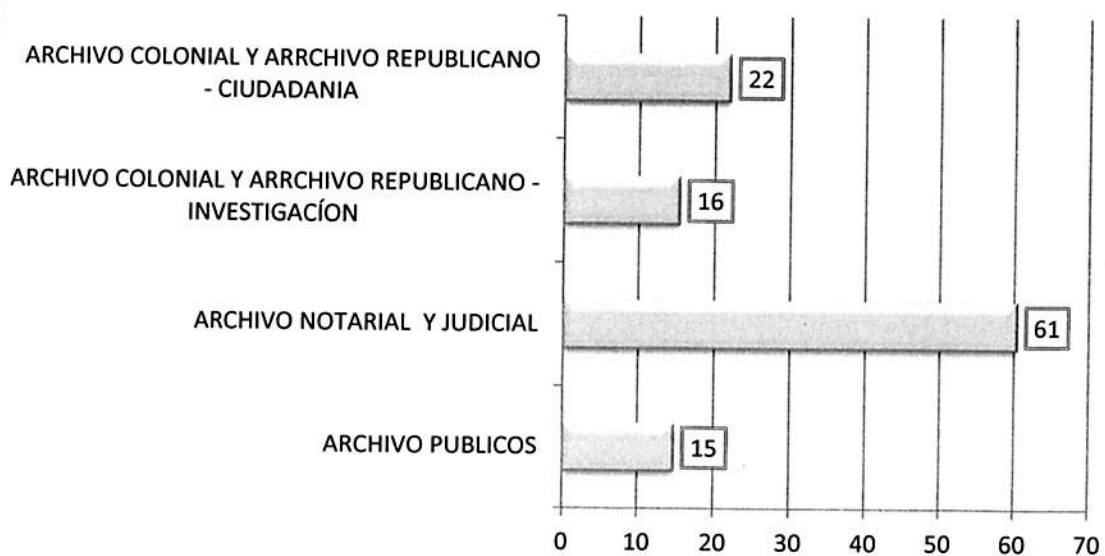
Los problemas identificados son los de mayor frecuencia, pero varía en cada sede de prestación de servicio.

DEMANDA X SERVICIO – MENSUAL- Modulos de Atención					
TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD ATENDIDA				SATISFACION DE LA CIUDADANIA
	ARCHIVO PUBLICOS	ARCHIVO NOTARIAL Y JUDICIAL	ARCHIVO COLONIAL Y ARCHIVO REPUBLICANO - INVESTIGACIÓN	ARCHIVO COLONIAL Y ARCHIVO REPUBLICANO - CIUDADANIA	
CALIFICACION	0	379	0	0	
TESTIMONIO	0	144	0	4	
COPIA CERTIFICADA	96	42	0	131	
COPIA SIMPLE	0	14	0	23	
BOLETA	0	22	0	0	
CONSTANCIA	21	38	0	35	
BUSQUEDA	7	146	0	98	
EXHIBICIÓN	0	29	0	46	
DESARCHIVO DE PLANO	0	6	0	11	
ANOT. INSCRIPCION RR.PP.	0	81	0	0	
FOTOGRAFÍAS	0	9	0	10	
REGULARIZ, ESCRITURAS PÚBLICAS	0	10	0	0	
TRANSCRIPCIÓN DOCUMENTO	0	3	0	4	
PERITAJE	0	1	0	0	
BUSQUEDA EXP JUDICIAL	0	16	0	0	
CONSULTAS INVESTIGADORES	0	0	859	0	
REPRODUCCIONES INVESTIGADORES	0	0	35	0	
EXPEDICION CARNET INVESTIGADOR	0	0	24	0	
VISITA GUIADA	0	0	4	0	
CONSULTA USUARIOS	169	669	310	441	
AFLUENCIA DEL PUBLICO MENSUAL	298	1210	310	441	2259
AFLUENCIA PROM. DIARIO	15	61	16	22	113

AFLUENCIA DEL PUBLICO MENSUAL ARCHIVO GENERAL DE LA NACION



AFLUENCIA CIUDADANA PROMEDIO DIARIO ARCHIVO GENERAL DE LA NACION



PROBLEMAS IDENTIFICADOS**Malestar de la ciudadanía en la demora atención de información y/o consultas.**

No hay un personal dedicado a orientar al ciudadano, atender consultas o dar información sobre la institución, en las áreas de ingreso y vía telefónica. Existen módulos para iniciar trámites, pero no son orientativos.

Demora en la entrega de los resultados de los servicios solicitados incumpliendo de los plazos establecidos en el TUPA.

Los usuarios presentan sus quejas al personal de módulos de trámites por la demora en la entrega de sus resultados, a veces no se cumple con exactitud los plazos establecidos en el TUPA. El personal de los módulos de atención no cuenta con una línea telefónica directa para atender la consulta de los usuarios y notificar según el caso el estado de sus trámites.

Deficiente orientación a los usuarios en el llenado de formularios.

Las personas de la tercera edad o usuarios sin información tienen problemas en el llenado de los formularios. Los paneles informativos ubicados en los locales no cumplen con el objetivo de orientar al ciudadano. Asimismo, se encuentra saturado de información.

Insatisfacción de los usuarios por horario de caja partido.

Los usuarios informan al personal de módulos su incomodidad al encontrarse diariamente con el servicio de caja suspendido en algunos horarios.

Insatisfacción de los usuarios en el manejo de problemas y quejas.

Falta en el manejo del personal en brindar orientación o solución al problema que el solicitante de un trámite presenta. No existe un manual de atención. Asimismo, no hay un proceso de acción frente al usuario difícil.

Carencia de información sobre la satisfacción de nuestros usuarios

No contamos con mecanismos para poder conocer y/o registrar la satisfacción de nuestros usuarios.

SITUACIÓN ACTUAL

PROBLEMA 1

DESCRIPCIÓN ACTUAL

Malestar en la demora atención de información y/o consultas



El ciudadano siente malestar en la demora cuando se acerca a la institución a preguntar sobre los trámites que quiere realizar, o tal vez pueda realizar en la institución. Vía telefónica también hay demoras en atención de sus consultas, ya que son derivados de área en área hasta llegar al funcionario correspondiente para ser atendido. Las llamadas que ingresan al número general del AGN son atendidas por el personal de seguridad.

Cuando consultan la página de web no pueden encontrar la información que necesitan.

El tiempo actual de demora es de 10 a 15 minutos

El tiempo de comunicación con el servidor que brinda la información vía telefónica es de 1 a 3 minutos

PROBLEMA 2

DESCRIPCIÓN ACTUAL

Demora en la entrega de los resultados del servicio solicitado



En la sede de atención ubicada en el Palacio de Justicia, el usuario siente incomodidad en tener que esperar más del tiempo establecido en obtener los resultados de sus trámites, excediéndose de 1 a 2 días el tiempo referido en el TUPA. Manifiesta en algunas oportunidades sus quejas en el libro de reclamaciones. Asimismo, que no se les notifica si su trámite está listo o presenta alguna observación.

El porcentaje de trámites que se retrasan e incumplen el plazo de entrega es de 40%

PROBLEMA 3

DESCRIPCIÓN ACTUAL

Deficiente orientación para el llenado de formularios



En la sede de atención ubicada en el Palacio de Justicia, el usuario tiene dificultad en el llenado del formulario de trámite, los paneles que tienen los modelos no son suficientes especialmente cuando acuden personas de la tercera edad, usuarios con alguna discapacidad o usuarios sin información del trámite a realizar.

PROBLEMA 4

DESCRIPCIÓN ACTUAL



Insatisfacción de los usuarios por horario de caja partido

En la sede de atención ubicada en el Palacio de Justicia, el usuario tiene que realizar sus pagos de acuerdo un horario partido, ya que solo hay un personal en caja.

Los usuarios presentan sus reclamos porque no pueden completar muchas veces la entrega de solicitudes por no poder realizar sus pagos respectivos. El horario actual es 08:30 am-1:10 pm y 1:55 pm -4:15 pm

PROBLEMA 5

DESCRIPCIÓN ACTUAL

Insatisfacción de los usuarios en el manejo de problemas y quejas



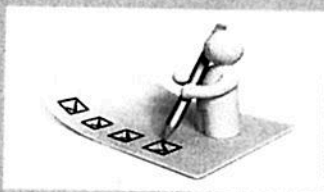
En la sede de atención ubicada en el Palacio de Justicia, cuando el ciudadano que viene realizando un trámite o pedido de información manifiesta dudas, no se da una adecuada prestación del servicio por parte de un servidor público. En algunas ocasiones han manifestado que no son atendidos con trato amable y no se ha resuelto su reclamo o queja.

No se atiende adecuadamente al usuario difícil.

PROBLEMA 6

DESCRIPCIÓN ACTUAL

Carencia de información sobre la satisfacción de nuestros usuarios



Los ciudadanos que se acercan a los diferentes módulos de atención, no pueden hacer llegar sus observaciones, recomendaciones y/ o felicitaciones referentes a la calidad de atención que han recibida. Asimismo no registramos ninguna información para medir la satisfacción de nuestros usuarios.

OBJETIVO

El presente Plan busca establecer los parámetros, métodos y acciones a fin de mejorar la atención al ciudadano, y lograr las mejoras en los procedimientos y servicios prestados por el Archivo General de la Nación.

PROBLEMAS	OBJETIVOS
1. Malestar de la ciudadanía en la demora atención de información y/o consultas.	- Reducir el tiempo respuesta de información presencial, consultas vía telefónica y web.
2. Demora en la entrega de los resultados de los servicios solicitados incumpliendo de los plazos establecidos en el TUPA	- Disminuir los plazos de atención a lo establecido en el TUPA, y tener una comunicación efectiva con el usuario si su trámite presenta alguna observación.
3. Deficiente orientación a los usuarios en el llenado de formularios	- Mejorar la orientación brindada a los usuarios para el llenado de formularios.
4. Insatisfacción de los usuarios por horario de caja partido	- Elevar niveles de satisfacción con respecto a horarios de atención en caja.

<p>5. Insatisfacción de los usuarios en el manejo de problemas y quejas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elevar niveles de satisfacción con respecto a la atención de problemas y quejas.
<p>6. Carencia de información sobre la satisfacción de nuestros usuarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Obtener información estadística sobre la satisfacción de nuestros usuarios.

ALCANCE

Este documento "Plan Para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía 2017" aplica para todos los servidores o personal designado de las diferentes direcciones del Archivo General de la Nación AGN, en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad existente.

SEDE CORREO
Dirección:
▪ Jr. Camaná N° 125
▪ Cercado de Lima
SEDE PALACIO DE JUSTICIA
Dirección:
▪ Calle Manuel Cuadros s/n
▪ Cercado de Lima
▪ Palacio de Justicia
SEDE DE HAWAI
Dirección:
▪ Calle Isla de Hawai N° 180
▪ Pueblo Libre

Con una incidencia mayor en la resolución de problemas en la OF Caja N°2, y DANJ - Módulo de Atención y Modulo de Entrega.

Dirección	Modulo	Dirección	Ubicación
OAD	Mesa de partes	Pasaje Piura S/N	Sede Correo
OF	Caja N° 1	Pasaje Piura S/N	Sede Correo
DAC	M. de atención	Pasaje Piura S/N	Sede Correo
DAR	M. de atención	Manuel Cuadros	Sede Palacio
OF	Caja N° 2	Manuel Cuadros	Sede Palacio
DANJ	M. de atención	Manuel Cuadros	Sede Palacio
DANJ	M. de entrega	Manuel Cuadros	Sede Palacio
DAP	M. de atención	Calle Islas Hawai	Sede Hawái

OAD: Oficina de Administración Documentaria
 OF: Oficina de Financiera – Caja 1

DAC: Dirección de Archivo Colonial
 DAR: Dirección de Archivo Republicano
 OF: Oficina de Financiera- Caja N°2
 DANJ: Dirección de Archivo Notarial y Judicial
 DANJ: Dirección de Archivo Notarial y Judicial
 DAP: Dirección de Archivos Públicos

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

El plan será ejecutado de desde diciembre de 2016 hasta diciembre de 2017.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES -2017																
OBJ	DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES	META												Duración	Responsable	
		DIC	ENR	FRE	MAZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV			DIC
1	Reducir el tiempo respuesta de información presencial, consultas vía telefónica y web															
	Desarrollar un sistema de ticketero para colas para reducir el tiempo de espera.														ENE	Oficina de abastecimiento
	Implementar una recepción y derivación del cuidandano a los modulos de atención correspondientes.														ENE-FEB	Oficina de Informática
	Elaboración de un sistemas de derivación de llamadas sobre la consulta o informacion de su tramite														ENE-FEB	Oficina de abastecimiento
	Mantener la pag. Web actualizada con información sobre costos, requisitos y horarios de servicio														DIC-16	Oficina de Informática
	Elaboración de videos de orientación al usuario del AGN.														ENE-MAR	DNAH/DNDAAI/Oficina de Informática
	Señalización y Orientación con paneles, dipticos con los formatos desarrollados														DIC-16	DNAH DNDAAI OAD
2	Disminuir los plazos de atención a lo establecido en el TUPA, y tener una comunicación efectiva con el usuario si su trámite presenta alguna observación															
	Establecer la cantidad de servidores para tener una capacidad de respuesta adecuada frente a la demanda														DIC-16	Oficina de Personal / DNAH / DNDAAI / OAD
	Desarrollar protocolos de servicio al ciudadano via presencial en cada modulo de atención															OAD / DANJ / DAP / DAC / DAR
	Establecer un sistema de comunicación con el ciudadano via telefonica o web sobre el estado del tramite														ENE-DIC	OAD / DANJ / DAP / DAC / DAR

Obj	DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES	META												Duración	Responsable		
		DIC	ENR	FRE	MAZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV			DIC	
3	Mejorar la orientación brindada a los usuarios para el llenado de formularios															ENE-DIC	OAD / DANJ / DAP / DAC / DAR
	Entrega de folletos o manuales de instrucción del correcto llenado de formatos															ENE-DIC	OAD / DANJ / DAP / DAC / DAR
4	Implementación de un personal encargado de asistencia personalizada para persona de la tercera edad y/o personas con discapacidad															ENE-DIC	Oficina Financiera
	Elevar niveles de satisfacción con respecto a horarios de atención en caja.															ENE-DIC	Oficina Financiera
5	Implementar en modulo de caja un sistema de rotación o remplazos															ENE-DIC	Oficina Financiera
	Elevar niveles de satisfacción con respecto a la atención de problemas y quejas.															MAR Y AGO	Oficina de Personal
	Elaboración de programas de capacitación para los servidores encargados de la atención al ciudadano															ABR AGO DIC	Equipo de Mejora Continua *
	Evaluación del personal de atención al ciudadano mediante los indicadores de gestión															MAR Y AGO	DNAH DNDAAI OAD
6	Hacer campañas que promuevan y motiven el buen servicio al ciudadano en los servidores públicos del AGN.															ABR AGO DIC	Equipo de Mejora Continua
	Obtener información estadística sobre la satisfacción de nuestros usuarios.															ENE-DIC	OAD / DANJ / DAP / DAC / DAR
	Aplicación de encuestas sobre satisfacción al ciudadano															MAR	Oficina de abastecimiento
	Medición sistemática y permanente de la calidad del servicio en los Modulos de atención															ABR	OAD / DANJ / DAP / DAC / DAR
6	Remodelación de los modulos para mayor comodidad al ciudadano															ABR	OAD / DANJ / DAP / DAC / DAR
	Implementar una ánfora de sugerencias a fin de establecer mejoras a partir de la opinión y sugerencias del usuario																

(*) Equipo de Mejora Continua.- Es el responsable de conducir el desarrollo de Etapa de Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en el Archivo General de la Nación; Artículo Segundo de la Resolución Jefatural N° 096-2016-AGN/J

RECURSOS

1. Recursos Humanos en Atención al Ciudadano

PERSONAL	OFICINA A LA QUE PERTENECE	TIEMPO APROXIMADO
Directora de la Oficina de Administración Documentaria	OAD: Oficina de Administración Documentaria	2 semanas a tiempo parcial
Responsable de Módulo de Atención de Tramite Documentario	OAD: Oficina de Administración Documentaria	4 semanas a tiempo parcial
Responsable de Caja 1 - Sede Ex Correo	OF: Oficina de Financiera	1 semana a tiempo parcial
Responsable de Sala de Investigaciones	DAC: Dirección de Archivo Colonial	4 semanas a tiempo parcial
Asistente de la DNAH	DNAH: Dirección Nacional de Archivo Histórico	4 semanas a tiempo parcial
Responsable de Sala de Consultas	DAR: Dirección de Archivo Republicano	4 semanas a tiempo parcial
Responsable de Sala de Investigaciones	DAR: Dirección de Archivo Republicano	4 semanas a tiempo parcial
Responsable de Caja 1 - Sede Palacio de Justicia	OF: Oficina de Financiera- Caja N°2	4 semana a tiempo parcial
Responsable de Módulo de Atención N°1	DANJ: Dirección de Archivo Notarial y Judicial	4 semanas a tiempo parcial
Responsable de Módulo de Atención N°2	DANJ: Dirección de Archivo Notarial y Judicial	4 semanas a tiempo parcial
Responsable de Módulo de Atención - Sede Hawaii	DAP: Dirección de Archivos Públicos	4 semanas a tiempo parcial
Responsable de Pagina Web Institucional	OI: Oficina de Informática	2 semanas a tiempo parcial
Responsable de Redes sociales Institucional	Oficina de Comunicaciones Institucionales	2 semanas a tiempo parcial



2. Recursos materiales

<u>BIENES:</u>
Papel bond 80 grs.
USB 16 gg
Lapiceros
Archivador De Palanca Lomo Ancho Plástico T/Oficio
Lápiz 2B (estampado)
Cinta De Embalaje Transp.
Fotocheks
<u>DIFUSIÓN</u>
Afiches
banner
<u>SERVICIOS</u>
Servicio de Capacitación
Impresión de volantes- trípticos
Servicio de remodelación de módulo de atención

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



INDICADORES

FICHA DE INDICADOR- OBJ. 01	
INDICADOR	TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA ORIENTACION Y CONSULTAS VIA PRESENCIAL
DESCRIPCION	MEDICION DE TIEMPO DE ESPERA PARA CONSULTAS AL CIUDADANO SOBRE TRAMITES VIA PRESENCIAL.
OBJETIVO	REDUCIR EL TIEMPO RESPUESTA DE INFORMACIÓN PRESENCIAL.
FORMA DE CALCULO	SUMATORIA DE TIEMPOS DE ATENCIÓN/TOTAL DE ATENCIONES PRESENCIALES
FUENTE DE INFORMACION	REGISTRO HORA DE INGRESO REGISTRO DE INICIO DE ATENCION
PERIODECIDAD DE MEDICION	TRIMESTRAL
RESPONSABLE DE MEDICION	EQUIPO DE MEJORA CONTINUA
META	10 MIN

FICHA DE INDICADOR- OBJ. 01	
INDICADOR	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION PARA ORIENTACION Y CONSULTAS VIA TELEFONICA
DESCRIPCION	MEDICION DE TIEMPO DE ATENCION DE CONSULTAS AL CIUDADANO VIA TELEFONICA EN LA ESPERA PARA SU ATENCIÓN .
OBJETIVO	REDUCIR EL TIEMPO RESPUESTA DE INFORMACIÓN VIA TELEFONICA
FORMA DE CALCULO	SUMATORIA DE TIEMPOS DE ATENCIÓN/ TOTAL DE ATENCIÓN TELEFONICAS
FUENTE DE INFORMACION	REGISTRO DE LLAMADAS
PERIODECIDAD DE MEDICION	TRIMESTRAL
RESPONSABLE DE MEDICION	EQUIPO DE MEJORA CONTINUA
META	2 MIN

FICHA DE INDICADOR- OBJ. 02

INDICADOR	PORCENTAJE TRAMITES ATENDIDOS EN EL PLAZO ESTABLECIDO EN EL TUPA
DESCRIPCION	MEDIR EL TIEMPO DE ENTREGA DEL SERVICIO SOLICITADO POR EL CIUDADANO.
OBJTIVO	CUMPLIR CON LOS PLAZOS DE ATENCION ESTABLECIDOS EN EL TUPA
FORMA DE CALCULO	NÚMERO DE TRÁMITES ATENDIDOS DENTRO DE PLAZO ESTABLECIDO POR EL TUPA/ NÚMERO DE TRÁMITES RECIBIDOS X 100
FUENTE DE INFORMACION	PLAZOS ESTABLECIDOS EN EL TUPA / REGISTRO DE INGRESO DE SERVICIO / REGISTRO DE CULMINACION PARA SU ENTREGA /NUMERO DE SOLICITUDES INGRESADAS
PERIORIZIDAD DE MEDICION	TRIMESTRAL
RESPONSABLE DE MEDICION	EQUIPO DE MEJORA CONTINUA
META	100% A LO ESTABLECIDO POR EL TUPA

FICHA DE INDICADOR- OBJ. 03

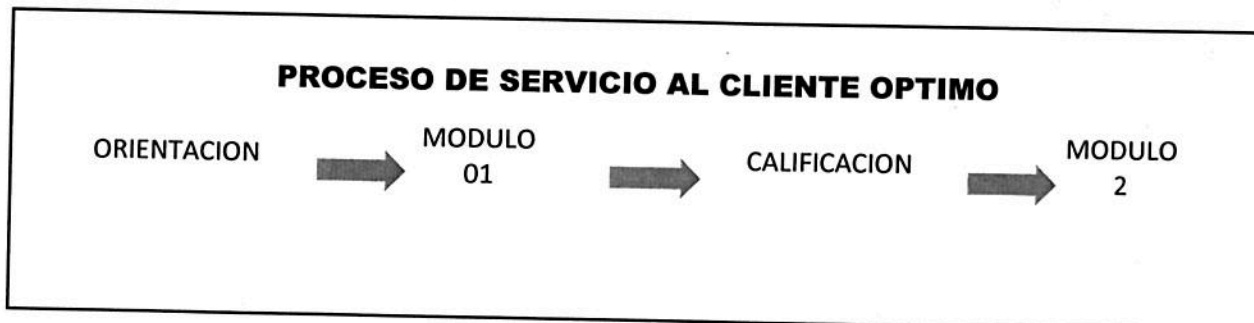
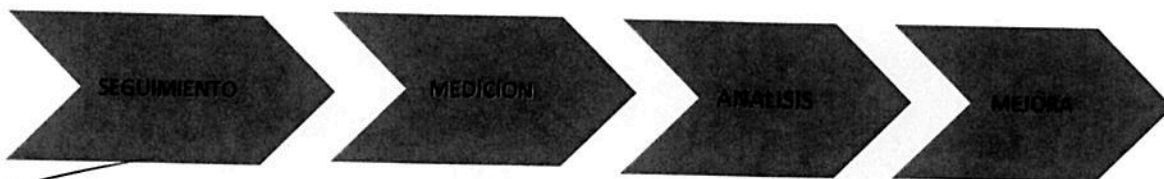
INDICADOR	PORCENTAJE DE SATISFACCION EN LA ORIENTACIÓN DEL LLENADO DE FORMULARIOS
DESCRIPCION	MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO RESPECTO A LA ORIENTACIÓN EN EL LLENADO DE FORMULARIOS
OBJTIVO	MEJORAR LA ORIENTACIÓN BRINDADA A LOS USUARIOS PARA EL LLENADO DE FORMULARIOS
FORMA DE CALCULO	NÚMERO DE PERSONAS SATISFECHAS CON LA ORIENTACIÓN BRINDADA EN EL LLENADO DE FORMULARIOS / NUMERO TOTAL DE ENCUESTADOS X 100
FUENTE DE INFORMACION	ENCUESTAS DE SATIFACCION INFORME DE PROCESAMIENTO DE ENCUESTAS
PERIORIZIDAD DE MEDICION	TRIMESTRAL
RESPONSABLE DE MEDICION	EQUIPO DE MEJORA CONTINUA
META	80%

FICHA DE INDICADOR- OBJ. 04	
INDICADOR	EVALUACION DEL GRADO DE SATISFACCION AL HORARIO DE ATENCIÓN EN CAJA
DESCRIPCION	MEDIR LA CALIDAD EN EL SERVICIO RESPECTO AL HORARIO DE ATENCIÓN EN CAJA
OBJETIVO	ELEVAR NIVELES DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A HORARIOS DE ATENCIÓN EN CAJA
FORMA DE CALCULO	NÚMERO DE PERSONAS SATISFECHAS CON RESPECTO AL HORARIO DE ATENCIÓN EN CAJA/NUMERO TOTAL DE ENCUESTADOS X 100
FUENTE DE INFORMACION	ENCUESTAS
PERIORIZIDAD DE MEDICION	TRIMESTRAL
RESPONSABLE DE MEDICION	EQUIPO DE MEJORA CONTINUA
META	GENERA LINEA BASE

FICHA DE INDICADOR- OBJ. 05	
INDICADOR	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA ATENCIÓN DE PROBLEMAS Y QUEJAS
DESCRIPCION	MEDICION DEL TIEMPO DE RESPUESTA O SOLUCION DE LAS QUEJAS PRESENTADAS.
OBJETIVO	ELEVAR NIVELES DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LA ATENCIÓN DE PROBLEMAS Y QUEJAS
FORMA DE CALCULO	NÚMERO DE PERSONAS SATISFECHAS CON RESPECTO A LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS / NUMERO TOTAL DE ENCUESTADOS X 100
FUENTE DE INFORMACION	LIBRO DE RECLAMACIONES INFORME PROCESAMIENTO LIBRO DE
PERIORIZIDAD DE MEDICION	TRIMESTRAL
RESPONSABLE DE MEDICION	EQUIPO DE MEJORA CONTINUA
META	GENERAL LINEA DE BASE

FICHA DE INDICADOR- OBJ. 06	
INDICADOR	PORCENTAJE DE SATISFACION DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN
DESCRIPCION	MEDICION DE TIEMPO DE LA SATISFACCIÓN DE ATENCION PRESTADA POR LA ENTIDAD .
OBJETIVO	OBTENER INFORMACIÓN ESTADÍSTICA SOBRE LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS.
FORMA DE CALCULO	NÚMERO DE PERSONAS SATISFECHAS CON RESPECTO A LA ATENCIÓN EN CAJA/NUMERO TOTAL DE X 100
FUENTE DE INFORMACION	ENCUESTAS
PERIODICIDAD DE MEDICION	TRIMESTRAL
RESPONSABLE DE MEDICION	EQUIPO DE MEJORA CONTINUA
META	GENERAR LINEA BASE

PROCESO DE MEJORA EN DANJ – SEDE PALACIO¹



¹ La institución viene realizando la evaluación y sus procesos y adecuándolo según el plan de modernización del estado. Los procesos que se llevan a cabo en los servicios que prestas la intuición también vienen siendo evaluados.



ANEXOS

ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN



Página Web con entorno amigable y preguntas frecuentes.

Atención vía telefónica sea eficiente

Elaboración de una guía de la información que se sirve.



Evaluación de la satisfacción de los usuarios mediante indicadores de gestión.

Establecer reconocimientos y sanciones de acuerdo al desempeño.

Fortalecer el trabajo en equipo del personal de atención al público.

Planificar reuniones a fin de atender las sugerencias de los usuarios tanto investigadores como público en general.



Reforzar el compromiso en dar mejor servicio a los ciudadanos

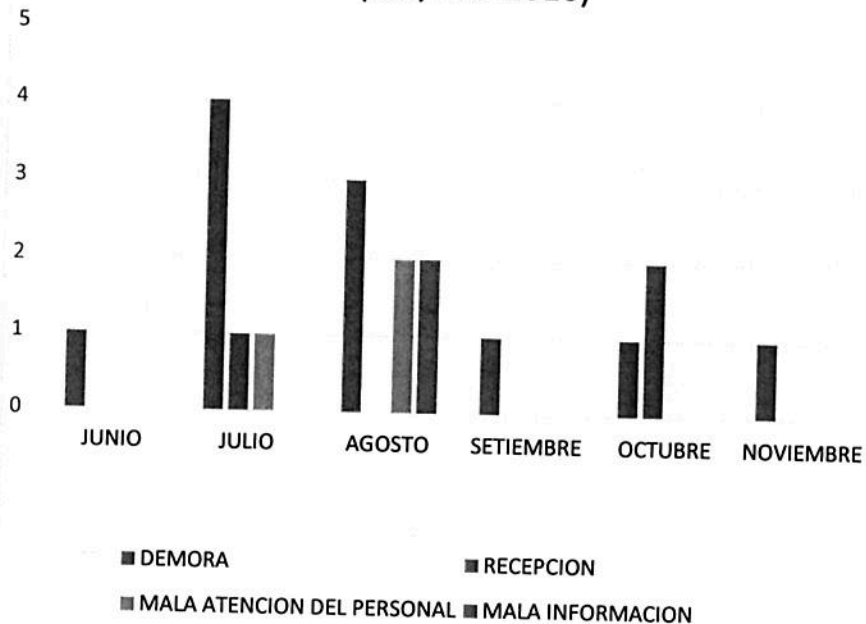
Dar un trato amable a los ciudadanos

Saber responder ante alguna queja o resolver algún conflicto.



ESTADÍSTICA DE LIBRO DE RECLAMACIONES

RECLAMOS (Jun/Nov 2016)



IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS

DIRECCIÓN NACIONAL DE DESARROLLO ARCHIVÍSTICO Y ARCHIVO INTERMEDIO

- Dirección de Archivos Notariales y Judiciales
- Dirección de Archivos Públicos

El usuario de la Dirección Nacional de Desarrollo Archivístico y Archivo Intermedio se caracteriza por :

- Generalmente es un Adulto Mayor con las características y limitaciones propias de su edad
- Acude al Archivo General de la Nación por una Constancia o Copia Certificada con el fin de validar sus derechos
- El usuario de la DNDAAI acude por una sola vez
- El usuario de la DNDAAI es numeroso
- Es atendido en los Módulos de la DNDAAI
- Los locales de atención de los Servicios de la DNDAAI son las Sedes de Palacio de Justicia (Cercado) e Islas Hawai (Pueblo Libre)

DIRECCIÓN NACIONAL DE ARCHIVO HISTÓRICO

- Dirección de Archivo Colonial
- Dirección de Archivo Republicano

El usuario de la Dirección Nacional de Archivo Histórico se caracteriza por

- a) Ser Investigador de las Ciencias Sociales
- b) Acude al Archivo General de la Nación por el acceso a la información de la documentación Histórica por su proyecto de investigación, tesis o publicación
- c) Acude más de una vez en forma continua o por intervalos
- d) El usuario de la DNAH no es numeroso si comparamos con el de la DNDAAI
- e) Es atendido en las Salas de Investigaciones de la DNAH
- f) Los locales de atención son las Sedes del Correo y Palacio de Justicia

Asimismo, acuden a la Dirección Nacional de Archivo Histórico en la Dirección de

- Archivo Republicano

Usuarios de diferente condición y edad por una Constancia o Copia Certificada y son atendidos en la Sala de Consulta

OFICINA DE ADMINISTRACION DOCUMENTARIA

El Servicio de la Oficina de Administración Documentaria es interna y externa

En ambos, el Servicio se ha procedido a su automatización: por SIGGEDO y vía digital.