

**SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE
BIENES ESTATALES**



RESOLUCIÓN N°

102-2016/SBN

San Isidro, 22 de diciembre de 2016

VISTO:

El Informe Especial N° 01168-2016/SBN-OPP-JAAC de fecha 16 de diciembre de 2016, emitido por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, mediante el cual se propone la aprobación del "Plan para Mejorar la Atención a la Ciudadanía de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales";

CONSIDERANDO:

Que, a través de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, el cual tiene por objetivo dotar a las entidades públicas, de una herramienta práctica para evaluar la calidad del servicio que prestan al ciudadano y poder hacer mejoras al mismo;

Que, asimismo, los Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, aprobados mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, tiene por objeto establecer los mecanismos, condiciones y plazos para garantizar su implementación progresiva, así como la regulación necesaria para efectuar su seguimiento y evaluación en cumplimiento de la Resolución Ministerial N°186-2015-PCM;

Que, de acuerdo con lo dispuesto por el literal a) del artículo 15° del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN, aprobado por el Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA, la Unidad de Trámite Documentario es la encargada de organizar, conducir, ejecutar y evaluar conforme a sus funciones el proceso de trámite documentario, archivo, atención al usuario y servicios documentales e informativos, aplicando según sea el caso las normas emanadas de los sistemas administrativos centrales y las directivas, planes y procedimientos establecidas por la Alta Dirección;

Que, en dicho contexto, mediante el Informe N° 051-2016/SBN-SG-UTD, la Unidad de Trámite Documentario ha propuesto la aprobación del "Plan para Mejorar la Atención a la Ciudadanía de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales", indicando que el referido plan ha seguido las pautas metodológicas para la elaboración de Planes para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía dispuestas por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros;

Que, mediante el Informe Especial N° 01168-2016/SBN-OPP-JAAC, de fecha 16 de diciembre de 2016, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, en el marco de sus competencias, ha emitido opinión favorable para la aprobación del "Plan para Mejorar la Atención a la Ciudadanía de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales", considerando que dicho Plan, se encuentra alineado al Objetivo Estratégico OE2.



“Fortalecer las funciones de la SBN para posicionarla como un Ente Rector, solido y confiable, establecidos en el Plan Estratégico Institucional - PEI 2012-2016 de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, aprobado por la Resolución N° 090-2011/SBN, reformulado por la Resolución N° 116-2012/SBN y modificado por la Resolución N° 096-2013/SBN, al Plan Estratégico Sectorial Multianual;



Que, en atención a las consideraciones expuestas y de acuerdo con el documento del Visto, corresponde aprobar el “Plan para Mejorar la Atención a la Ciudadanía de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales”, elaborado por la Unidad de Trámite Documentario;

Con el visado de la Secretaría General, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina de Asesoría Jurídica, y;



De conformidad a lo establecido en la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, y en uso de las facultades conferidas por los incisos h) y r) del artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN, aprobado por el Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA;

SE RESUELVE:



Artículo 1°.- Aprobar el “Plan para Mejorar la Atención a la Ciudadanía de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales”, que en Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Disponer que las acciones relacionadas con el “Plan para Mejorar la Atención a la Ciudadanía de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales”, aprobado por la presente Resolución, sean responsabilidad de la Unidad de Trámite Documentario, debiendo realizar la evaluación correspondiente en los plazos y formas que establece la normativa sobre la materia.

Artículo 3°.- Encargar a la Secretaría General que disponga la publicación de la presente Resolución en la página web institucional (www.sbn.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.

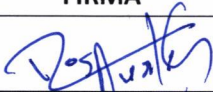
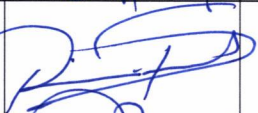

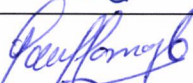


JOSE LUIS PAIRAZAMAN TORRES
SUPERINTENDENTE
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	ROSA ALMONTE GOMEZ	ESPECIALISTA EN RACIONALIZACIÓN		21/11/2016
	MATILDE ROMAN FUENTES	ABOGADA DE LA UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO		21/11/2016
Revisado por:	JESSICA PERALTA POVEDA	UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO (E)		08/12/2016
Aprobado por:	PAUL LLAMOJA CABANILLAS	SECRETARIO GENERAL (E)		



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

2

I. INDICE

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	3
SITUACIÓN ACTUAL	3
OBJETIVO	3
ALCANCE	3
ACTIVIDADES A DESARROLLAR	4
RECURSOS	5
INDICADORES	5
ANEXOS	6



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

3

II. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1. Demora en la atención de los administrados en mesa de partes debido al escaso personal.
2. No existe un trato estándar en la atención de los administrados.
3. No existe una adecuada señalización que permita identificar la ubicación de mesa de partes.

III. SITUACIÓN ACTUAL

1. La UTD cuenta con tres (03) personas que tienen trato directo con los administrados una (01) a través de recepción y dos (02) a través de mesa de partes. Según el SID, con el que cuenta la SBN, la UTD recibe en promedio ciento cuarenta y tres (143) solicitudes de ingreso al día. El personal a cargo del ingreso de documentación en la entidad es insuficiente en comparación con el volumen de los documentos que ingresan diariamente; actualmente se tienen promedios de atención de aproximadamente 08 minutos.
2. El personal de UTD no cuenta con una identificación que sea visible por el administrado. El personal que atiende al público no cuenta con protocolos de atención ni se encuentra debidamente capacitado para atender a los administrados.
3. El ambiente destinado a la atención al administrado si bien se encuentra señalizada esta no es de fácil identificación.

IV. OBJETIVO

1. Reducir el tiempo de espera de ocho (08) minutos a cinco (05) minutos por administrados.
2. Establecer un protocolo de atención que permita estandarizar la atención de los administrados.
3. Mejorar la señalización en los ambientes de atención.

V. ALCANCE

Se ha considerado un plazo de seis (06) meses para la implementación del plan en la sede institucional ubicada en la Calle Chinchón 890 en el distrito de San Isidro.

J.

J.

J.

Rf



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

4

VI. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Las actividades a desarrollar son las siguientes:

Objetivo 1:

Actividades	Responsable	Inicio	Fin
Realizar diagnóstico de la situación actual	UTD	19/12/2016	06/01/2017
Requerimiento de personal para atención	UTD	16/01/2017	20/01/2017
Proceso de selección de personal	SAPE	30/01/2016	15/05/2016
Inducción al personal ingresante	SAPE	26/05/2017	26/05/2017

Objetivo 2:

Actividades	Responsable	Inicio	Fin
Elaborar propuesta de protocolo	UTD	02/01/2017	18/01/2017
Trámite de aprobación	SG	19/01/2017	31/01/2017
Difundir el protocolo	UTD	01/02/2017	07/02/2017
Capacitar al personal de atención	UTD	08/02/2017	14/02/2017
Diseño de encuesta de satisfacción	UTD	15/02/2017	17/02/2017
Implementación de la encuesta de satisfacción	UTD	20/02/2017	17/03/2017
Análisis de la información	UTD	20/03/2017	23/03/2017

Objetivo 3:

Actividades	Responsable	Inicio	Fin
Solicitar señalizaciones	UTD	19/12/2016	22/12/2016
Adquirir las señalizaciones	OAF / SAA	23/12/2016	06/01/2017
Implementar las señalizaciones	SAA	09/01/2017	11/01/2017



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

5

VII. RECURSOS

7.1 Recursos Humanos

Personal	Oficina a la que pertenece	Tiempo aproximado (mensual / quincenal / semanal) aprox.
Secretaria	UTD	4 semanas a tiempo parcial
Especialista en contrataciones	SAPE	12 semanas a tiempo parcial
Jefe	UTD	2 semanas a tiempo parcial
Especialista	OAF	4 semana a tiempo parcial
Secretario General	SG	2 semanas a tiempo parcial
Especialista	SAA	4 semanas a tiempo parcial

7.2 Recursos Materiales

Material
Papel bond, lapiceros, plumones de pizarra (entre otros).
Adquisición de señalizaciones
Adquisición de identificaciones

7.3 Infraestructura y equipo

- 01 Sala de reuniones
- 02 computadoras

Fuente de financiamiento: Recursos propios.

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

VIII. INDICADORES

FICHA DE INDICADOR	
1) Nombre Indicador	Tiempo promedio de espera del administrado
2) Descripción del Indicador	Eficiencia
3) Objetivo del Indicador	Promedio de minutos que transcurren desde el momento en que el administrado ingresa a la institución hasta que se realiza la atención.
4) Forma de Cálculo	Sumatorias del tiempo de espera / Total de atenciones
5) Fuentes de Información	UTD – TI
6) Periodicidad de Medición	Mensual
7) Responsable de Medición	UTD - TI
8) Meta	5 minutos



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

6

FICHA DE INDICADOR	
1) Nombre Indicador	Porcentaje de Satisfacción del administrado
2) Descripción del Indicador	Este indicador permitirá medir la satisfacción de los administrados, respecto a la calidad en la atención.
3) Objetivo del Indicador	Medir el nivel de satisfacción de los administrados respecto de los servicios ofrecidos y mejoras realizadas.
4) Forma de Cálculo	$(\text{Número de administrados que se encuentran satisfechos con la atención} / \text{Número total de administrados encuestados}) * 100\%$
5) Fuentes de Información	UTD – SAPE
6) Periodicidad de Medición	Trimestral
7) Responsable de Medición	UTD - SAPE
8) Meta	Establecer línea base

IX. ANEXOS

1. Abreviaturas.
2. Cuadro de solicitudes de ingreso recepcionadas por UTD a octubre de 2016.



ANEXO I

ABREVIATURAS

SBN: Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.

UTD: Unidad de Trámite Documentario.

OAF: Oficina de Administración y Finanzas

SAA: Sistema Administrativo de Abastecimiento.

SAPE: Sistema Administrativo de Personal.

TI: Tecnologías de la Información.

SID: Sistema Integrado Documentario.

9.



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ANEXO II

Solicitudes de Ingreso recepcionadas

Áreas	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SETI	OCT
ALTA DIRECCION	18	8	10	10	8	3	10	13	16	14
COMITE ESPECIAL AD HOC	0	0	6	4	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE GESTION DE PATRIMONIO ESTATAL	25	18	18	31	44	24	25	47	35	34
DIRECCION DE NORMAS Y REGISTROS	32	31	32	3	12	9	8	4	12	17
IMAGEN INSTITUCIONAL	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	25	33	34	50	38	31	40	33	32	40
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA	9	10	10	12	13	14	8	8	13	11
OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	13	12	8	11	7	15	17	17	16	14
ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0
ORGANO DE REVISION DE LA PROPIEDAD ESTATAL	0	0	0	0	1	2	1	2	0	1
PROCURADURIA PUBLICA	342	265	299	468	438	437	359	448	405	385
SECRETARIA GENERAL	6	6	5	6	7	5	6	9	9	7
SECRETARIA TECNICA	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
SISTEMA ADMINISTRATIVO DE ABASTECIMIENTO	47	67	102	127	239	170	198	147	214	171
SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CONTABILIDAD	3	1	0	0	0	0	1	2	1	1
SISTEMA ADMINISTRATIVO DE PERSONAL	34	55	56	47	62	60	42	58	73	57
SISTEMA ADMINISTRATIVO DE TESORERIA	14	8	5	18	12	9	15	15	14	12
SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DEL PATRIMONIO ESTATAL	414	450	452	544	518	526	443	640	698	605
SUBDIRECCION DE DESARROLLO INMOBILIARIO	252	257	272	379	303	252	299	327	294	297
SUBDIRECCION DE NORMAS Y CAPACITACION	9	3	13	81	69	80	95	162	159	143
SUBDIRECCION DE REGISTRO Y CATASTRO	303	424	1033	788	433	376	313	307	342	365
SUBDIRECCION DE SUPERVISION	496	451	458	524	597	560	599	731	685	630
TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	5	2	5	6	11	3	7	4	4	9
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO	240	287	291	317	312	336	336	390	372	346
Total general	2287	2390	3110	3426	3126	2912	2822	3364	3395	3159

29991

Promedio Mensual	2999.1
Promedio diario	142.814286