Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 019 -2018/DP

Lima, 18 ABR. 2018

VISTO:

El Memorando N° 138-2018-DP/PAD, a través del cual se solicita la emisión de la resolución que apruebe el documento denominado: "Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía 2018" de la Defensoría del Pueblo; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú se aprobó la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, y mediante Resolución Defensorial N° 0012-2011/DP se aprobó su Reglamento de Organización y Funciones;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que constituye un instrumento orientador de la modernización de la gestión pública que establece la visión, principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprobó el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía", en las entidades de la Administración Pública, con el objeto de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades públicas y mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos;

Que, mediante Resolución Administrativa N° 056-2016/DP se aprobó el "Plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía 2017" en la Defensoría del Pueblo, con la finalidad de implementar mejoras a la labor desempeñada en la atención que se otorga al ciudadano en la provisión de servicios públicos, en el marco del proceso de Modernización de la Gestión Pública;

Que, según el documento de visto, se solicita la emisión de la resolución que apruebe el documento denominado: "Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía 2018" de la Defensoría del Pueblo, cuyo objetivo general consiste en dar continuidad a las actividades orientadas a la mejora de la atención a la ciudadanía, así como priorizar la mejora de los servicios misionales de la institución, como lo es la atención de casos (quejas, petitorios y consultas), para brindar servicios más eficaces y eficientes;

Que, mediante comunicación electrónica de fecha 16 de febrero de 2018, la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros ha expresado su validación al "Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía 2018" de la Defensoría del Pueblo;

Que, por lo señalado, es procedente aprobar el documento denominado: "Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía 2018" de la Defensoría del Pueblo;

Defensoría del Pueblo

Con los visados de Primera Adjuntía, Secretaría General, de las oficinas de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística, de Asesoría Jurídica y del Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía en la Defensoría del Pueblo;

En uso de las facultades conferidas por el numeral 8) del artículo 9° de la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y en concordancia con los literales d) e i) del artículo 7° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR el documento denominado: "Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía 2018" de la Defensoría del Pueblo, el mismo que en veintiún (21) páginas, consta de siete (7) subtítulos y forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal de Transparencia de la Defensoría del Pueblo.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Walter Gutiérrez Camacho
DEFENSOR DEL PUEBLO

DEFENSORIA DEL PUEBLO

PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA 2018

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por	Lynn Vargas Sánchez	Abogada de la Primera Adjuntía		09 MAR. 2018
	Claudia Pachas Quevedo	Asistenta Legal de la Primera Adjuntía		09 MAR. 2018
	Indira Romero Castañeda	Especialista en Gestión Pública I de la Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística		09 MAR. 2018
Revisado por	Rocío Espinoza Berríos	Aserora II de la Primera Adjuntía		09 MAR. 2018
Aprobado por	José Elice Navarro	Primer Adjunto (e)		09 MAR. 2018

ÍNDICE

I. Presentación 3
II. Situación actual 4
III. Objetivo 6
IV. Alcance 7
V. Actividades a desarrollar (Cronograma) 8
VI. Recursos 9
VII. Indicadores 12

I. Presentación

La Defensoría del Pueblo como organismo constitucionalmente autónomo tiene como mandato defender los derechos fundamentales de la ciudadanía, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal, así como la eficiente prestación de los servicios públicos en todo el territorio nacional.

Para cumplir con sus funciones, la Defensoría del Pueblo cuenta con 38 oficinas desconcentradas (28 Oficinas Defensoriales y 10 Módulos de Atención Defensoriales), asimismo cuenta con 8 Adjuntías especializadas y un Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.

Cada Oficina Defensorial cuenta con un representante del Defensor del Pueblo a cargo de un grupo de comisionados y comisionadas, quienes atienden las quejas, petitorios y consultas de la ciudadanía que acude a la institución en busca de la restitución de sus derechos, a través de los canales de atención presencial, virtual, telefónico e itinerante.

Asimismo, en el marco de lo establecido en el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública y establece la visión de un Estado moderno al servicio de las personas, que implique, entre otros, un Estado orientado al ciudadano, eficiente, inclusivo y abierto, la Defensoría del Pueblo ha elaborado el Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía 2018.

El mencionado Plan tiene como objetivo general dar continuidad a las actividades orientadas a la mejora de la atención a la ciudadanía, así como priorizar la mejora de los servicios misionales de la institución, como lo es la atención de casos (quejas, petitorios y consultas), apuntando a brindar servicios más eficaces y eficientes.

II. Situación actual

En mérito al Plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía 2017, en el mes de noviembre se implementó el piloto de calificación en línea de la atención presencial brindada por los comisionados y las comisionadas de las Oficinas Defensoriales de Lima, Lima Sur, Lima Este, Lima Norte y Callao, obteniendo un resultado de 63.48% de calificaciones excelentes y 30.64% de calificaciones buenas, lo cual hace un total de satisfacción del 94.12%[1], logrando un indicador de mejora en relación al 85% de satisfacción obtenida en la última encuesta realizada en el año 2015. Sin perjuicio de ello, se ha detectado las siguientes oportunidades de mejora:

1. **Insatisfacción de los usuarios que requieren una atención diferenciada**
   Mediante Resolución Administrativa N° 009-2018/DP-PAD se aprobó la "Guía para la atención a la ciudadanía" de la Defensoría del Pueblo, la cual proporciona un instrumento de actuación uniforme para el personal que participa en los procesos de atención e interacción con la ciudadanía, con el fin de lograr su satisfacción. Esta Guía incluye pautas para la actuación en los diversos canales de atención, caracterización de las personas solicitantes y un capítulo en el cual se establecen las pautas para la especial atención a los solicitantes con estilo de actuación demandante o conflictiva, solicitantes con problemas de salud mental y solicitantes en situación de riesgo social.

   Es necesario realizar capacitaciones a los comisionados y las comisionadas, sobre el manejo de situaciones que puedan implicar a una persona solicitante que se encuentre dentro de estos grupos.

2. **Falta de difusión sobre la importancia del procedimiento de calificación de la atención para la mejora continua**
   En el proceso de implementación de dicha medición se ha advertido que una cantidad considerable de ciudadanos(as) se han negado a calificar la atención recibida, por lo que se hace necesario implementar un mensaje amigable a la ciudadanía para que comprendan que el motivo de este mecanismo es mejorar la atención prestada hacia ellos. Asimismo, se hace necesario recabar experiencias tanto de la ciudadanía, como del personal de atención con el fin de fortalecer dicho sistema.

[1] Reporte obtenido del Sistema de Reportes OLQ Smart, periodo 20 de noviembre de 2017 al 30 de enero de 2018.

3. **Inexistencia de un sistema de reconocimientos o incentivos a los comisionados y las comisionadas que brindan atención a la ciudadanía**
   No se cuenta con un sistema de reconocimientos o incentivos, el cual basándose en los resultados de la calificación en línea de la atención presencial, contribuiría a mantener la motivación laboral de los comisionados y las comisionadas, repercutiendo en su desempeño laboral y por ende en la ciudadanía solicitante.

4. **No se cuenta con un programa de capacitaciones dirigido a estandarizar y mejorar la calidad de atención a la ciudadanía**
   Con la entrada en vigencia de la Guía para la atención a la ciudadanía[2] se logró estandarizar la atención brindada por la Defensoría del Pueblo a través de sus diversos canales de atención, sin embargo, han quedado pendientes acciones de difusión entre el personal que participa en los procesos de atención e interacción con la ciudadanía, desde la etapa de inducción y dando continuidad a las capacitaciones a lo largo del año.

5. **Deficiencias en el registro de casos en el Sistema de Información Defensorial- SID[3]**
   Se ha detectado que al momento de registrar las solicitudes de intervención presentadas ante la Defensoría del Pueblo, algunos comisionados y comisionadas han incurrido en errores y omisiones al llenar los campos del referido sistema, el mismo que es utilizado para registrar y sistematizar las diversas actuaciones Defensoriales realizadas en la tramitación de un caso. Es de suma importancia subsanar esta situación, debido a que actualmente este sistema no solo es para consultas internas, ya que se ha implementado un módulo de seguimiento de expedientes en línea, al cual tienen acceso las personas solicitantes.

---

[2] Aprobada mediante Resolución Administrativa 009-2018/DP-PAD.
[3] Sistema de Información Defensorial - SID: instrumento de gestión que permite el registro y sistematización de las actuaciones defensoriales realizadas para atender los casos, sea de instancia o de parte.

III. Objetivos

1. **Problema: Insatisfacción de los usuarios que requieren una atención diferenciada**

   Objetivo: Mejorar la satisfacción de los usuarios que requieren una atención diferenciada, a través de todos los canales de atención.

2. **Problema: Falta de difusión sobre la importancia del procedimiento de calificación de la atención para la mejora continua**

   Objetivo: Reforzar los sistemas de medición de la satisfacción.

3. **Problema: Inexistencia de un sistema de reconocimientos o incentivos a los comisionados y las comisionadas que brindan atención a la ciudadanía**

   Objetivo: Implementar un sistema de reconocimientos o incentivos a los comisionados o las comisionadas que brindan atención a la ciudadanía.

4. **Problema: No se cuenta con un programa de capacitaciones dirigido a estandarizar y mejorar la calidad de atención a la ciudadanía**

   Objetivo: Fortalecer la estandarización de la atención brindada a la ciudadanía a través de jornadas de capacitación.

   Objetivo: Fortalecer la estandarización de la atención brindada a la ciudadanía desde los programas de inducción al personal que participará en los procesos de atención.

5. **Problema: Deficiencias en el registro de casos en el Sistema de Información Defensorial- SID**

   Objetivo: Mejorar el uso y registro de información en el Sistema de Información Defensorial a cargo de todos los comisionados y las comisionadas.

IV. Alcance

La Defensoría del Pueblo cuenta con 38 sedes a nivel nacional, sin embargo, se ha planteado la implementación de actividades, sólo en las sedes ubicadas en Lima y Callao.



Oficina Defensorial de Lima
Jr. Ucayali N° 394 – 398, Cercado de Lima
Telefono: 311-0300
odlima@defensoria.gob.pe

Oficina Defensorial de Callao
Av. La Marina N° 1120 – 1124, La Perla – Callao
Telefono: 311- 0310
odcallao@defensoria.gob.pe

Oficina Defensorial de Lima Este
Jr. Los Jilgueros N° 108, Santa Anita
Telefono: 311- 0312
odlimaeste@defensoria.gob.pe

Oficina Defensorial de Lima Sur
Jr. Pablo Alas N° 492, Zona A, San Juan de Miraflores
Telefono: 311- 0313
odlimasur@defensoria.gob.pe

Oficina Defensorial de Lima Norte
Av. Universitaria N° 2761, San Martín de Porres
Telefono: 311- 0311
odlimanorte@defensoria.gob.pe

V. Actividades a desarrollar (Cronograma)

PROBLEMAS	PRODUCTO	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INICIO	FIN	INDICADOR
1. Insatisfacción de los usuarios que requieren una atención diferenciada	Personal capacitado	1.1. Mejorar la satisfacción de los usuarios que requieren una atención diferenciada, a través de todos los canales de atención.	1.1.2. Capacitar al personal que interviene en los procesos de atención e interacción con la ciudadanía a través de los diversos canales de atención, sobre manejo de situaciones ante ciudadanos con estilo de actuación demandante o conflictiva, ciudadanos con problemas de salud mental y ciudadanos que se encuentran en riesgo social	Oficina de Gestión y Desarrollo Humano Oficina Defensorial de Lima	05/03/2018	19/10/2018	Porcentaje de disminución de informes de ocurrencias sobre la atención de personas que requieren una atención diferenciada Porcentaje de comisionados y comisionadas capacitados(as) sobre atención diferenciada
2. Falta de difusión sobre la importancia del procedimiento de calificación de la atención para la mejora continua	Material audiovisual e informes de *focus group*	2.1. Reforzar los sistemas de medición de la satisfacción	2.1.1. Elaborar material audiovisual dirigido a la ciudadanía, con mensajes amigables sobre la finalidad de la calificación de atención	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	05/03/2018	29/06/2018	Cantidad de materiales audiovisuales
			2.1.2. Realizar *focus group* con el personal que participa en los procesos de calificación de atención	Primera Adjuntía Oficinas Defensoriales Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística	02/04/2018	28/09/2018	Cantidad de focus group realizados con los comisionados y las comisionadas Cantidad de focus group realizados con la ciudadanía
			2.1.3. Realizar *focus group* con la ciudadanía solicitante que participa en los procesos de calificación de atención	Primera Adjuntía Oficinas Defensoriales Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística	02/04/2018	28/09/2018	Porcentaje de reducción de ciudadanos que se niegan a calificar la atención.

3. Inexistencia de un sistema de reconocimientos o incentivos a los comisionados y las comisionadas que brindan atención a la ciudadanía	Sistema de reconocimientos implementado	3.1. Implementar un sistema de reconocimientos o incentivos a los comisionados o las comisionadas que brindan atención a la ciudadanía	3.1.1. Incorporar en las actividades de la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano la gestión de un sistema de reconocimientos	Oficina de Gestión y Desarrollo Humano	05/03/2018	17/05/2018	Cantidad de mecanismos de reconocimientos o incentivos implementados
			3.1.2. Desarrollar mecanismos de reconocimientos o incentivos	Oficina de Gestión y Desarrollo Humano	18/05/2018	28/09/2018	
4. No se cuenta con un programa de capacitaciones dirigido a estandarizar y mejorar la calidad de atención a la ciudadanía	Personal capacitado	4.1. Fortalecer la estandarización de la atención brindada a la ciudadanía a través de jornadas de capacitación	4.1.1. Capacitar al personal que interviene en los procesos de atención e interacción con la ciudadanía, sobre calidad en la atención con enfoque de género e intercultaridad	Oficina de Gestión y Desarrollo Humano	05/03/2018	19/10/2018	Porcentaje de comisionados y comisionadas capacitados(as)
		4.2. Fortalecer la estandarización de la atención brindada a la ciudadanía desde los programas de inducción al personal que participará en los procesos de atención	4.2.1. Incorporar en los programas de inducción contenidos basados en la Guía para la atención a la ciudadanía	Oficina de Gestión y Desarrollo Humano	05/03/2018	19/10/2018	Porcentaje de comisionados y comisionadas capacitados(as) en la etapa de inducción

5. Deficiencias en el registro de casos en el Sistema de Información Defensorial- SID	Personal capacitado	5.1. Mejorar el uso y registro de información en el Sistema de Información Defensorial a cargo de todos los comisionados y las comisionadas	5.1.1. Elaborar un diagnóstico sobre el registro de información en el Sistema de Información Defensorial	Primera Adjuntía	05/03/2018	25/05/2018	Porcentaje de comisionados y comisionadas capacitados(as)
			5.1.2. Capacitar a los comisionados y comisionadas sobre el uso del Sistema de Información Defensorial y el Protocolo de Actuaciones Defensoriales	Primera Adjuntía	28/05/2018	28/09/2018	
			5.1.3. Incorporar en los programas de inducción contenidos sobre el uso del Sistema de Información Defensorial y el Protocolo de Actuaciones Defensoriales	Primera Adjuntía	01/10/2018	26/10/2018	

VI. Recursos

6.1 Recursos Humanos

Personal	Oficina a la que pertenece	Tiempo aproximado
Comisionados/as	Primera Adjuntía	Quincenal
Comisionados/as	Oficina Defensorial de Lima	Mensual
Comisionados/as	Oficina Defensorial de Lima Este	Mensual
Comisionados/as	Oficina Defensorial de Lima Norte	Mensual
Comisionados/as	Oficina Defensorial de Lima Sur	Mensual
Comisionados/as	Oficina Defensorial del Callao	Mensual
Especialista audiovisual	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	Mensual
Especialista estadístico	Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística	Mensual
Psicólogo	Oficina de Gestión y Desarrollo Humano	Mensual
Asistenta social	Oficina de Gestión y Desarrollo Humano	Mensual
Psicólogo	Oficina Defensorial de Lima	Mensual

6.2 Recursos Materiales

Papel bond, lapiceros, tinta de impresión, entre otros.

6.3 Infraestructura y equipo

- Equipos de cómputo.
- Impresora multifuncional.
- Teléfonos.
- Televisores.
- Cámaras de video.
- Proyector.
- Sala de reuniones.

VII. Indicadores

Problema 1: Insatisfacción de los usuarios que requieren una atención diferenciada

1.1. Mejorar la satisfacción de los usuarios que requieren una atención diferenciada a través de todos los canales de atención.

N°	FICHA DE INDICADOR		
1	**NOMBRE DEL INDICADOR**	Porcentaje de disminución de informes de ocurrencias[4] sobre la atención de personas que requieren una atención diferenciada	
2	**DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR**	Medir la disminución de los informes de ocurrencias	
3	**OBJETIVO DEL INDICADOR**	Medir la disminución de los informes de ocurrencias sobre la atención de personas que requieren una atención diferenciada	
4	**FORMA DE CÁLCULO**	Numerador: Línea base – Cantidad de informes de ocurrencias	x 100
		Denominador: Línea base	
5	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	Reportes emitidos por las Oficinas Defensoriales	
6	**PERIODICIDAD DE MEDICIÓN**	Trimestral	
7	**RESPONSABLE DE MEDICIÓN**	Oficinas Defensoriales	
8	**META**	Generar una línea de base y disminuirla	

[4] De conformidad con la Guía para la atención a la ciudadanía, aprobada con Resolución Administrativa N° 009-2018/DP-PAD, estos informes se elaborarán en el siguiente caso: Cuando la situación no pueda ser atendida por el personal de soporte en manejo de situaciones conflictivas e personal que tiene a cargo el caso deberá elaborar un informe detallado a su jefe(a) inmediato(a), con el fin de que se adopten las medidas que correspondan.

N°	FICHA DE INDICADOR		
1	NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de comisionados y comisionadas capacitados(as) sobre atención diferenciada[5]	
2	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Total de comisionados y comisionadas capacitados(as), en relación al total de comisionados y comisionadas por sede	
3	OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir la cantidad de comisionados y comisionadas capacitados(as)	
4	FORMA DE CÁLCULO	Numerador: El número de comisionados y comisionadas capacitados(as) por sede	x100
		Denominador: Total de comisionados y comisionadas por sede	
5	FUENTES DE INFORMACIÓN	Informe final de la capacitación	
6	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Semestral	
7	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	Oficina de Gestión y Desarrollo Humano y Oficina Defensorial de Lima	
8	META	100%	

[5] Atención a ciudadanos con estilo de actuación demandante o conflictiva, ciudadanos con problemas de salud mental y ciudadanos que se encuentran en riesgo social.

Problema 2: Falta de difusión sobre la importancia del procedimiento de calificación de la atención para la mejora continua

2.1. Reforzar los sistemas de medición de la satisfacción.

N°	FICHA DE INDICADOR	
1	**NOMBRE DEL INDICADOR**	Cantidad de materiales audiovisuales
2	**DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR**	Medir la cantidad de materiales audiovisuales desarrollados
3	**OBJETIVO DEL INDICADOR**	Medir la cantidad de materiales audiovisuales desarrollados
4	**FORMA DE CÁLCULO**	Total de materiales audiovisuales desarrollados
5	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	Reporte de materiales audiovisuales
6	**PERIODICIDAD DE MEDICIÓN**	Anual
7	**RESPONSABLE DE MEDICIÓN**	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional
8	**META**	1

N°	FICHA DE INDICADOR	
1	**NOMBRE DEL INDICADOR**	Cantidad de focus group realizados con los comisionados y las comisionadas
2	**DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR**	Medir la cantidad de focus group
3	**OBJETIVO DEL INDICADOR**	Medir la cantidad de focus group
4	**FORMA DE CÁLCULO**	Total de focus groups
5	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	Informe final de los focus group
6	**PERIODICIDAD DE MEDICIÓN**	Semestral
7	**RESPONSABLE DE MEDICIÓN**	Primera Adjuntía
8	**META**	2

N°	FICHA DE INDICADOR	
1	**NOMBRE DEL INDICADOR**	Cantidad de focus group realizados con la ciudadanía
2	**DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR**	Medir la cantidad de focus group
3	**OBJETIVO DEL INDICADOR**	Medir la cantidad de focus group
4	**FORMA DE CÁLCULO**	Total de focus groups
5	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	Informe final de los focus group
6	**PERIODICIDAD DE MEDICIÓN**	Semestral
7	**RESPONSABLE DE MEDICIÓN**	Primera Adjuntía
8	**META**	2

N°	FICHA DE INDICADOR		
1	**NOMBRE DEL INDICADOR**	Porcentaje de reducción de ciudadanos que se niegan a calificar la atención	
2	**DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR**	Medir la reducción de ciudadanos que se niegan a calificar la atención	
3	**OBJETIVO DEL INDICADOR**	Medir la reducción de ciudadanos que se niegan a calificar la atención	
4	**FORMA DE CÁLCULO**	Numerador: Línea base - Cantidad de ciudadanos que se niegan a calificar la atención	x 100
		Denominador: Línea base	
5	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	Reporte de OLQ Smart (cifra sin calificar)	
6	**PERIODICIDAD DE MEDICIÓN**	Semestral	
7	**RESPONSABLE DE MEDICIÓN**	Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística	
8	**META**	Generar una línea de base y reducirla	

Problema 3: Inexistencia de un sistema de reconocimientos o incentivos a los comisionados y las comisionadas que brindan atención a la ciudadanía

3.1. Objetivo: Implementar un sistema de reconocimientos o incentivos a los comisionados o las comisionadas que brindan atención a la ciudadanía.

N°	FICHA DE INDICADOR	
1	**NOMBRE DEL INDICADOR**	Cantidad de mecanismos de reconocimientos o incentivos implementados
2	**DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR**	Medir la cantidad de mecanismos de reconocimientos o incentivos implementados
3	**OBJETIVO DEL INDICADOR**	Medir la cantidad de mecanismos de reconocimientos o incentivos implementados
4	**FORMA DE CÁLCULO**	Total de mecanismos de reconocimientos implementados
5	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	Informe de implementación de mecanismos de reconocimientos o incentivos
6	**PERIODICIDAD DE MEDICIÓN**	Semestral
7	**RESPONSABLE DE MEDICIÓN**	Oficina de Gestión y Desarrollo Humano
8	**META**	2

Problema 4: No se cuenta con un programa de capacitaciones dirigido a estandarizar y mejorar la calidad de atención a la ciudadanía

4.1. Fortalecer la estandarización de la atención brindada a la ciudadanía a través de jornadas de capacitación.

N°	FICHA DE INDICADOR		
1	**NOMBRE DEL INDICADOR**	Porcentaje de comisionados y comisionadas capacitados(as)	
2	**DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR**	Total de comisionados y comisionadas capacitados(as), en relación al total de comisionados y comisionadas por sede	
3	**OBJETIVO DEL INDICADOR**	Medir la cantidad de comisionados y comisionadas capacitados(as)	
4	**FORMA DE CÁLCULO**	Numerador: El número de comisionados y comisionadas capacitados(as) por sede	x100
		Denominador: Total de comisionados y comisionadas por sede	
5	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	Informe de la capacitación	
6	**PERIODICIDAD DE MEDICIÓN**	Semestral	
7	**RESPONSABLE DE MEDICIÓN**	Oficina de Gestión y Desarrollo Humano	
8	**META**	100%	

4.2. Fortalecer la estandarización de la atención brindada a la ciudadanía desde los programas de inducción al personal que participará en los procesos de atención.

N°	FICHA DE INDICADOR		
1	**NOMBRE DEL INDICADOR**	Porcentaje de comisionados y comisionadas capacitados(as) en la etapa de inducción	
2	**DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR**	Total de comisionados y comisionadas capacitados(as) en la etapa de inducción. en relación al total de comisionados y comisionadas que han ingresado a laborar	
3	**OBJETIVO DEL INDICADOR**	Medir la cantidad de comisionados y comisionadas capacitados(as) en la etapa de inducción	
4	**FORMA DE CÁLCULO**	Numerador: Total de comisionados y comisionadas nuevos(as) capacitados(as)	x 100
		Denominador: Total de comisionados y comisionadas que han ingresado a laborar	
5	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	Informe de la capacitación	
6	**PERIODICIDAD DE MEDICIÓN**	Semestral	
7	**RESPONSABLE DE MEDICIÓN**	Oficina de Gestión y Desarrollo Humano	
8	**META**	100%	

Problema 5: Deficiencias en el registro de casos en el Sistema de Información Defensorial- SID

5.1. Mejorar el uso y registro de información en el Sistema de Información Defensorial a cargo de todos los comisionados y las comisionadas.

N°	FICHA DE INDICADOR		
1	**NOMBRE DEL INDICADOR**	Porcentaje de comisionados y comisionadas capacitados(as)	
2	**DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR**	Total de comisionados y comisionadas capacitados(as), en relación al total de comisionados y comisionadas por sede	
3	**OBJETIVO DEL INDICADOR**	Medir la cantidad de comisionados y comisionadas capacitados(as)	
4	**FORMA DE CÁLCULO**	Numerador: El número de comisionados y comisionadas capacitados(as) por sede	x100
		Denominador: Total de comisionados y comisionadas por sede	
5	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	Informe de la capacitación	
6	**PERIODICIDAD DE MEDICIÓN**	Semestral	
7	**RESPONSABLE DE MEDICIÓN**	Primera Adjuntía	
8	**META**	100%	