PERÚ | Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú | TV Perú · Radio Nacional · Radio La Crónica

PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL IRTP

INSTITUTO NACIONAL DE RADIO Y TELEVISIÓN DEL PERÚ - I.R.T.P. - GERENCIA GENERAL

INSTITUTO NACIONAL DE RADIO Y TELEVISIÓN DEL PERÚ - OFICINA DE INFORMATICA Y ESTADISTICA

OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO - IRTP OPP

OFICINA DE ADMINISTRACIÓN - IRTP O.A.

OFICINA DE COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL - I.R.T.P. OCII

2018

Contenido

1. OBJETIVO 3
2. ATENCIÓN AL CIUDADANO 3
3. ALCANCE 5
4. DIAGNÓSTICO 5
5. ACTIVIDADES A IMPLEMENTAR PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA ... 16

INSTITUTO NACIONAL DE RADIO Y TELEVISIÓN DEL PERÚ - I.R.T.P. - GERENCIA GENERAL

INSTITUTO NACIONAL DE RADIO Y TELEVISIÓN DEL PERÚ - OFICINA DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA

OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO - IRTP OPP

OFICINA DE ADMINISTRACIÓN - IRTP O.A.

OFICINA DE COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL - I.R.T.P. OCII

1. OBJETIVO

El objetivo del presente Plan es: *"Mejorar la calidad de la atención a la ciudadanía en el IRTP"*.

2. ATENCIÓN AL CIUDADANO

El IRTP tiene por finalidad ejecutar actividades y acciones a nivel nacional de difusión de contenidos educativos, informativos, culturales y de esparcimiento[1]. A partir de dicha finalidad, se identifica que el IRTP brinda el servicio de **difusión cultural** a través de la radiodifusión[2] y puede ser tomado por la ciudadanía gratuitamente, las 24 horas del día y en gran parte del territorio nacional, con solo encender un aparato receptor y sintonizar las señales emitidas por la entidad: TV Perú HD (7.1), TV Perú SD (7.2), TV Noticias 7.3, Canal IPe (7.4), Radio Nacional del Perú y Radio La Crónica[3]. Asimismo, es posible acceder gratuitamente vía internet a las señales antes mencionadas a través de las plataformas digitales[4], excepto cuando la institución no dispone de los derechos de transmisión correspondientes.

Por lo descrito anteriormente, el ciudadano usuario de este servicio brindado por el IRTP (televidente y/o radioyente) no se apersona a las sedes de la institución para solicitarlo, sino que puede recibirlo directamente desde su hogar, centro de trabajo, centro de estudios o cualquier lugar donde exista cobertura de la señal correspondiente o conexión a internet. Esto diferencia al IRTP de casi todas las demás instituciones públicas en el país.

Por otra parte, el IRTP brinda las siguientes atenciones:

- ✓ **Solicitudes de acceso a la información pública**, establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) del IRTP[5], atención a cargo de la Oficina de Administración. A continuación, se muestra la cantidad de estas solicitudes recibidas en el periodo 2016-2018 según el canal de recepción y el de respuesta:

Tabla 1: N° de solicitudes de acceso a la información
(según canal de recepción)

Año	Presencial		Virtual	Total
	Carta	Formulario Físico	Formulario Virtual	
2016	2	5	13	20
2017	4	3	47	54
2018*	2	1	11	14

*Periodo: Enero-Mayo
Fuente: Oficina de Administración
(anteriormente Gerencia de Administración y Finanzas)

[1] Artículo N° 1 del Decreto Legislativo N° 829 - Ley de Creación del IRTP.
[2] Servicios de radio y televisión.
[3] La señal TV Perú Internacional (7.5) no es accesible en el Perú.
[4] Portales Web: www.tvperu.gob.pe, www.radionacional.com.pe, www.canalipe.tv; y aplicaciones móviles: TV Perú y Nacional.
[5] El procedimiento de acceso a la información fue incorporado en el TUPA del IRTP mediante Decreto Supremo N° 066-2001-ED de fecha 12.11.2001, y modificado por última vez mediante Resolución Ministerial N° 479-2017-MC de fecha 01.12.2017.

Tabla 2: N° de solicitudes de acceso a la información
(según canal de respuesta)

Año	Presencial (documentos)	Virtual (Correo electrónico)	Envío a domicilio	Sin respuesta **	Total
2016	7	9	0	4	20
2017	17	29	8	0	54
2018*	3	11	0	0	14

*Periodo: Enero-Mayo
** Se notificó al solicitante el pago de la tasa correspondiente pero no hubo respuesta
Fuente: Oficina de Administración (anteriormente Gerencia de Administración y Finanzas)

- ✓ **Solicitudes de visitas guiadas a las instalaciones del IRTP**, realizadas por universidades, institutos, Organizaciones No Gubernamentales y delegaciones extranjeras, cuyo número en el periodo 2015-2018 se muestra a continuación:

Tabla 3: N° de solicitudes de visitas guiadas al IRTP

	2015	2016	2017	2018*
Universidades	4	7	5	3
Institutos Tecnológicos	6	5	7	2
Delegaciones extranjeras	1	3	7	0
ONG'S	1	0	0	0
Otros	1	1	4	0
Total	**13**	**16**	**23**	**5**

* Periodo: enero-17 de julio
Fuente: Oficina de Comunicación e Imagen Institucional
(anteriormente Oficina de Imagen Institucional).

- ✓ **Reclamos de la ciudadanía**, referidas a la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad[6]. El número de reclamos recibidos a través del formulario virtual en el periodo 2018-2019 se muestran a continuación[7]:

Tabla 4: N° de formularios virtuales de reclamos recibidos

Año	Reclamos	Comentarios/ Sugerencias **	Total
2016	2	1	3
2017	0	3	3
2018*	2	1	3

*Periodo: Enero-Mayo
** Se usó incorrectamente el Formulario de Reclamos
Fuente: Oficina de Administración
(anteriormente Gerencia de Administración y Finanzas)

[6] Art. 2 del Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM, "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones".
[7] No hubo ningún reclamo realizado a través del formulario físico en este periodo.

3. ALCANCE

Para efectos del presente documento, y teniendo en cuenta que el IRTP no es una entidad pública común a las demás, por la particularidad descrita en el numeral precedente, cuando se hace mención a la atención brindada al ciudadano por parte del IRTP entiéndase atención de solicitudes de acceso a la información, visitas guiadas a las instalaciones del IRTP y la atención de reclamos; por lo que, el diagnóstico y las propuestas de mejora quedan circunscritos a dichas atenciones.

4. DIAGNÓSTICO

El presente diagnóstico se realizó en base a los 9 estándares para una atención de calidad a la ciudadanía, establecidos en el "Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública"[8].

ESTÁNDAR 1: ESTRATEGIA Y ORGANIZACIÓN

Subelemento 1.1: Planeamiento estratégico y operativo

Nivel actual: Ninguno

La mejora de la atención a la ciudadanía está incluida en el **"Objetivo Estratégico 4: Fortalecer la gestión institucional en beneficio de la ciudadanía"** del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2019 del IRTP. Sin embargo, debido al reducido número de atenciones realizadas (teniendo en cuenta el alcance definido del presente Plan) no se ha incorporado directamente la mejora de la atención a la ciudadanía como una Acción Estratégica Institucional de dicho Plan. Asimismo, el Plan Operativo Institucional 2018 no incorpora ninguna actividad relacionada a esta mejora.

Por lo anterior, corresponde tomar acciones para que la entidad se ubique en el Nivel Básico de este subelemento.

Subelemento 1.2: Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía

Nivel actual: Ninguno

Mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 013-2016/IRTP de fecha 04.02.2016, se designó como funcionaria responsable del IRTP en la mejora de la atención a la ciudadanía y en la provisión de bienes y servicios a la Sra. Ruth Lola García Florentino, servidora de la Gerencia General. Sin embargo, no se han establecido explícitamente las funciones de dicha responsable, por lo que el seguimiento que realiza a la atención brindada a la ciudadanía en el IRTP es limitado.

Cabe señalar que, el literal m, del Artículo 15 del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del IRTP[9] establece que es función de la Gerencia General "Formular y ejecutar estrategias de orientación y atención a los ciudadanos, que aseguren que se les brinde un servicio de calidad".

Por lo anterior, corresponde tomar acciones para que la entidad se ubique en el Nivel Básico de este subelemento.

[8] Aprobado por Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM de fecha 10.08.2015.
[9] Aprobado por Decreto Supremo N° 056-2001-ED de fecha 18.07.2001 y modificado mediante Decreto Supremo N° 006-2018-MC de fecha 17.08.2018.

Subelemento 1.3: Estrategia de comunicación con la ciudadanía

Nivel actual: Ninguno

Actualmente la entidad no cuenta con estrategias de comunicación con la ciudadanía, ni con un Plan de Comunicación Institucional.

Por lo anterior, corresponde tomar acciones para que la entidad se ubique en el Nivel Básico de este subelemento.

Subelemento 1.4: Incentivos y reconocimiento al logro de resultados

Nivel actual: No aplica

Dada la cantidad de solicitudes recibidas para las atenciones establecidas dentro del alcance del presente plan, no corresponde implementar este subelemento.

Subelemento 1.5: Gestión de la Calidad

Nivel actual: Ninguno

La Oficina de Planeamiento y Presupuesto se encuentra actualizando el Mapa de Procesos del IRTP bajo el enfoque de procesos hacia la mejora de atención al ciudadano, sin embargo, aún no se han contemplado procesos relacionados a los servicios brindados a la ciudadanía establecidos en el alcance del presente Plan.

Por lo anterior, corresponde tomar acciones para que la entidad se ubique en el Nivel Básico de este subelemento.

Subelemento 1.6: Gestión de la Seguridad y Salud

Nivel actual: Básico

La institución ha elaborado los siguientes documentos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo:

- ✓ Política de Seguridad y Salud en el Trabajo del IRTP[10].
- ✓ Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo 2016[11].
- ✓ Instructivo N° 001-2018-GAF/IRTP "Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Controles-IPERC en el IRTP".
- ✓ Plan P-N 001-2018-GAF/IRTP "Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo en el IRTP", el cual incluye la Planificación de la actividad preventiva.

Es importante mencionar que, respecto a este sistema, está pendiente la elaboración del Mapa de Riesgos de todas las sedes del IRTP.

Asimismo, la entidad está implementando los registros obligatorios del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, establecidos en el artículo 33 del Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Al respecto:

- ➢ La entidad cuenta con un registro actualizado de accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales, incidentes peligrosos y otros incidentes.

[10] Aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 029-2018-IRTP, de fecha 27.03.2018.
[11] Aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 056-2016-IRTP, de fecha 23.06.2016.

- La entidad cuenta con un registro de exámenes médicos ocupacionales realizados en los periodos 2014-2015 y 2017-2018, que incluye las sedes de Lima y las Filiales.
- La entidad no cuenta con el registro del monitoreo de agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales y factores de riesgo disergonómicos en el periodo 2015-2017, por falta de recursos presupuestales.
- La entidad cuenta con un registro actualizado de inspecciones internas de seguridad y salud en el trabajo.
- La entidad cuenta con un registro actualizado de estadísticas de seguridad y salud.
- La entidad cuenta con un registro actualizado de equipos de seguridad o emergencia.
- La entidad cuenta con un registro actualizado de inducción, capacitación, entrenamiento y simulacros de emergencia. Sobre el particular:
  - La entidad realiza la inducción en cada proceso CAS y Concurso de Méritos.
  - La entidad registra las capacitaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo programadas en el Plan de Capacitaciones.
- La entidad no cuenta con un registro de auditorías, dado que estas no se realizan por falta de recursos presupuestales.

Por lo anterior, corresponde tomar acciones para que la entidad se ubique en el Nivel Intermedio de este subelemento.

Subelemento 1.7: Articulación intrainstitucional e interinstitucional

Nivel actual: Ninguno

Se realizan coordinaciones e intercambio de información entre los órganos de la institución para la atención a la ciudadanía; sin embargo, aún no se han levantado y definido los procesos correspondientes. Por otro lado, dado el alcance definido del presente Plan, no corresponde desarrollar iniciativas de articulación interinstitucional.

Por lo anterior, corresponde tomar acciones para que la entidad se ubique en el Nivel Básico de este subelemento. Cabe señalar que estas acciones están directamente relacionadas a las acciones que se deben implementar en el subelemento 1.5, por lo que, para evitar duplicidad, se considerarán en dicho subelemento.

ESTÁNDAR 2: CONOCIMIENTO DE LA CIUDADANÍA – USUARIO

Subelemento 2.1: Identificación de las necesidades y expectativas, para segmentar a la ciudadanía-usuario

Nivel actual: No aplica

Dado el alcance definido del presente Plan, no corresponde la identificación de necesidades para la segmentación de la ciudadanía.

Subelemento 2.2: Mecanismos y espacios de participación ciudadana para la mejora de los servicios públicos

Nivel actual: No aplica

Dado el alcance definido del presente Plan, no corresponde la implementación de mecanismos o espacios de participación ciudadana para el diseño e implementación de la mejora de servicios públicos.

ESTÁNDAR 3: ACCESIBILIDAD Y CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Subelemento 3.1: Canal presencial

Nivel actual: Básico

La atención al ciudadano de forma presencial, referida a la recepción de solicitudes de acceso a la información y solicitudes de visitas guiadas a las instalaciones técnicas, se realiza de lunes a viernes en el horario de 8: 30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m., por Trámite Documentario ubicado en el Jr. Torres Paz N° 1041, Urb. Santa Beatriz, Cercado de Lima.

Cabe señalar que las visitas guiadas a la Sede Central (estudios de TV Perú, Sala Multimedia, Islas de Edición, Control Maestro de las señales de TV Perú, Sala de Control Técnico y videoteca de televisión) y la Sede de Radio Nacional (estudios de Radio Nacional) tienen un promedio de duración de 1 hora y son programadas de lunes a viernes entre las 3:00 p.m. y las 5:30 p.m.

Los reclamos realizados a través del Libro de Reclamaciones físico se recepciona en el horario de 8: 30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m., en todas las sedes de la entidad, incluyendo las Filiales cuyas direcciones se detalla a continuación:

Tabla 5: Direcciones de las Filiales del IRTP

N°	Filial	Dirección
1	Arequipa	Urb. La Marina B-15, Cayma
2	Ayacucho	Jr. Asamblea N° 289
3	Chiclayo	Calle La Gloria N° 191, Urb. Los Libertadores
4	Chimbote	Jr. Francisco Pizarro Nº 364, Cercado de Chimbote
5	Cusco	Coliseo Cerrado, Boletería Nº 3, 2do Piso
6	Huancayo	Esquina de Jr. Ica y Ancash
7	Huaraz	Jr. Manuel Villarán y Loli N° 267, Of. 301
8	Huánuco	Jr. Dos de Mayo N° 701, 2do Piso OF. 201
9	Ica	Calle Luisa La Torre Nº 279, Urb. San Miguel
10	Iquitos	Calle Fitzcarrald N° 243
11	Jaén	Prolongación Garcilaso de la Vega Nº 818, Sector Morro Solar
12	Piura	Otto Tonsman N°400
13	Pucallpa	Calle Progreso N° 420
14	Puerto Maldonado	Jr. Guillermo Billinghurs N° 404
15	Puno	Jr. Arequipa Nº 987
16	Tacna	Av. Hipólito Unanue Nº 1041
17	Tarapoto	Jr. Manuela Morey Nº 368
18	Tumbes	Plaza Alipio Rosales N°102
19	Trujillo	Jr. Independencia N° 431, Of. 224

Por otra parte, dado el alcance contemplado para el presente Plan, y el número de atenciones brindadas, no se requiere implementar una plataforma de atención a la ciudadanía con ventanillas diferenciadas por tipos de trámites ni ampliar el horario de atención al público.

Por lo anterior, no corresponde implementar acciones para que la entidad se ubique en el siguiente nivel de este subelemento.

Subelemento 3.2: Canal telefónico

Nivel actual: Básico

La entidad tiene habilitada una Central Telefónica (511-619 0707), cuyo horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m., en la cual se brinda orientación sobre las atenciones al ciudadano definidas en el alcance del presente Plan.

Asimismo, Las Filiales también cuentan con números telefónicos para la atención a la ciudadanía:

Tabla 6: Números telefónicos de las Filiales del IRTP

N°	Filial	Número Telefónico	N°	Filial	Número Telefónico
1	Arequipa	054 - 270506	11	Jaén	076 - 432953
2	Ayacucho	066 - 317929	12	Piura	073 - 336515
3	Chiclayo	074 - 227999	13	Pucallpa	061 - 572864
4	Chimbote	043 - 328193	14	Puerto Maldonado	082 - 571895
5	Cusco	084 - 224535	15	Puno	051 - 353928
6	Huancayo	064 - 233171	16	Tacna	052 - 421963
7	Huaraz	043 - 423821	17	Tarapoto	042 - 523676
8	Huánuco	062 - 515205	18	Tumbes	072 - 523208
9	Ica	056 - 238626	19	Trujillo	044 - 205026
10	Iquitos	065 - 235092			

Dada la cantidad de atenciones realizadas, de acuerdo al alcance definido del presente Plan, no corresponde ampliar el horario de atención a la ciudadanía ni habilitar un número telefónico dedicado exclusivamente a la atención de los servicios brindados por el IRTP.

Por lo anterior, no corresponde implementar acciones para que la entidad se ubique en el siguiente nivel de este subelemento.

Subelemento 3.3: Canal virtual

Nivel actual: Intermedio

El IRTP cuenta con el correo electrónico **webmaster@irtp.com.pe** para la recepción de consultas sobre las atenciones brindadas a la ciudadanía. Asimismo, la entidad tiene implementado virtualmente lo siguiente:

- ✓ Libro de reclamaciones (a cargo del Área de Administración de Personal).
- ✓ Formato de solicitud de acceso a la información pública (a cargo de la Oficina de Administración).

Dado el alcance definido en el presente Plan y la cantidad de atenciones de solicitud de acceso a la información pública, no corresponde la implementación de una plataforma virtual de trámites y pagos en línea.

Por lo anterior, no corresponde implementar acciones para que la entidad se ubique en el siguiente nivel de este subelemento.

Subelemento 3.4: Canal móvil o itinerante

Nivel actual: No aplica

Dado el alcance definido del presente Plan y la cantidad de atenciones brindadas, no corresponde el desplazamiento fuera de la entidad de los funcionarios y servidores del IRTP para la atención a la ciudadanía.

ESTÁNDAR 4: INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO PARA LA ATENCIÓN

Subelemento 4.1: Condiciones del espacio físico para la atención a la ciudadanía

Nivel actual: Ninguno

Los espacios físicos para la atención a la ciudadanía son adecuados en cuanto a condiciones de ventilación, limpieza e iluminación. Sin embargo, en lo que respecta a infraestructura, las Sedes de Lima y las Filiales no cuentan con los correspondientes Certificados de Inspección de Defensa Civil.

Sobre el particular, en 2017 la entidad ha elaborado un diagnóstico (el cual incluye planos estructurales) de las condiciones de seguridad de la Sede Central, Radio Nacional y del Edificio Administrativo. Actualmente, se están levantando las observaciones contenidas en dicho diagnóstico.

Por lo anterior, corresponde tomar acciones para que la entidad se ubique en el Nivel Básico de este subelemento.

Subelemento 4.2: Señalización y mapa de riesgos

Nivel actual: Básico

Las sedes de Lima y algunas Filiales, cuentan con una señalización adecuada y actualizada para identificar: (i) los principales órganos de la entidad, (ii) áreas de atención, (iii) servicios higiénicos y medidas de seguridad.

Por lo anterior, corresponde tomar acciones para que la entidad se ubique en el Nivel Intermedio de este subelemento. Cabe señalar que estas acciones están directamente relacionadas a una de las acciones que se deben implementar en el subelemento 1.6 (elaboración de mapa de riesgos), por lo que, para evitar duplicidad, se considerarán en dicho subelemento.

Subelemento 4.3: Equipamiento para la atención de la ciudadanía

Nivel actual: Intermedio

El equipamiento disponible para la atención a la ciudadanía se encuentra en adecuadas condiciones:

- ✓ Sede Central: computadora, teléfono, aire acondicionado, cámara de seguridad.
- ✓ Edificio Administrativo: computadora, teléfono, ventilador
- ✓ Trámite documentario: computadoras, impresora, teléfono.
- ✓ Filiales: computadora, teléfono e impresora.

Dichos equipos reciben el mantenimiento correctivo y preventivo correspondiente. Asimismo, las sedes cuentan con el mobiliario apropiado para la atención al ciudadano: sillas y escritorio (además de muebles de espera en el caso de las Sedes de Lima).

Dado el alcance definido del presente Plan y el reducido número de atenciones diarias, no corresponde la adquisición de equipos de asignación de turnos. De igual forma, no corresponde la adecuación de los equipos para que estos sean pertinentes culturalmente.

Por lo anterior, no corresponde implementar acciones para que la entidad se ubique en el siguiente nivel de este subelemento.

Estándar 5: Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa

Subelemento 5.1: Orientación a la ciudadanía

Nivel actual: Básico

El personal que atiende en Recepción de las sedes de Lima, en Trámite Documentario y en la Central Telefónica, entre otras funciones, orienta a la ciudadanía respecto a los reclamos y solicitudes de acceso a la información y visitas guiadas al IRTP.

Dado el reducido número de estas atenciones, no resulta necesario la designación de personal orientador específico para ese fin.

Por lo anterior, no corresponde implementar acciones para que la entidad se ubique en el siguiente nivel de este subelemento.

Subelemento 5.2: Pagos vinculados a los trámites y servicios

Nivel actual: Básico

La atención brindada a la ciudadanía se realiza en forma gratuita. Sin embargo, el procedimiento de acceso a la información pública tiene un costo de reproducción asociado cuando la información solicitada deba ser entregada en CD, DVD o a través de copias fotostáticas, en cuyo caso el pago se realiza en efectivo en el Área de Finanzas (Tesorería) de la Sede Administrativa o agencias del Banco de la Nación[12].

Dado el reducido número de solicitudes de acceso a la información que recibe la entidad, cuya entrega de la información solicitada sea realizada por medios diferentes al envió virtual, no corresponde realizar la recaudación del pago mencionado en el párrafo anterior, a través de entidades bancarias privadas. Así también, debido a los reducidos montos de dichos pagos, no corresponde implementar el pago a través de tarjetas de débito o crédito.

Por lo anterior, no corresponde implementar acciones para que la entidad se ubique en el siguiente nivel de este subelemento.

Subelemento 5.3: Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos

Nivel actual: Básico

La atención brindada a la ciudadanía contempla un trato cordial y respetuoso en todo momento; sin embargo, no existe un protocolo de atención establecido formalmente.

Por lo anterior, corresponde tomar acciones para que la entidad se ubique en el Nivel Intermedio de este subelemento.

[12] Cuando la información es entregada vía correo electrónico no tiene costo.

Subelemento 5.4: Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural

Nivel actual: Básico

El personal de atención al público está capacitado para la atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad. Por otra parte, de presentarse un caso de discriminación, los ciudadanos pueden canalizar la denuncia correspondiente a través del Libro de Reclamaciones físico o virtual.

Asimismo, dado el reducido número de atenciones no corresponde la elaboración de directivas para la atención a la ciudadanía considerando lo dispuesto en la Ley N° 28683[13].

Por lo anterior, no corresponde implementar acciones para que la entidad se ubique en el siguiente nivel de este subelemento.

Subelemento 5.5: Simplificación administrativa

Nivel actual: Avanzado

La entidad ha simplificado y costeado el procedimiento de acceso a la información, siendo este el único procedimiento administrativo que realizan los administrados en la entidad y cuyo formato virtual se encuentra disponible en el portal web del IRTP.

Cabe señalar que, en diciembre de 2017, se aprobó la modificación del TUPA del IRTP, en el que por simplificación administrativa se eliminó el procedimiento "Recursos de apelación para procesos de selección de adjudicaciones directas selectivas y adjudicaciones de menor cuantía" por constituir una fase dentro del procedimiento de contratación regulado en la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado y modificatorias.

ESTÁNDAR 6: PERSONAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Subelemento 6.1: Perfil del puesto

Nivel actual: Avanzado

Como parte de recientes procesos de selección y contratación de personal, la entidad ha establecido los perfiles de puesto del personal encargado de la atención a la ciudadanía: recepcionistas, agentes de seguridad y telefonista, utilizando el formato establecido por SERVIR.

Respecto a las funciones de la responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía, cabe señalar que, dicha actividad se incluirá como parte de las acciones a desarrollar para la implementación del subelemento 1.2.

Subelemento 6.2: Inducción y capacitación del personal

Nivel actual: Ninguno

El personal encargado de la atención a la ciudadanía, antes de empezar a trabajar en la institución, recibió instrucciones sobre las funciones que deben realizar. Sin embargo, dicho personal no recibe capacitaciones anualmente.

[13] Ley que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.

Por lo anterior, corresponde tomar acciones para que la entidad se ubique en el Nivel Básico de este subelemento.

ESTÁNDAR 7: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subelemento 7.1: Transparencia de la información pública

Nivel actual: Intermedio

La entidad difunde información en el marco de lo establecido en el Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; asimismo, la entidad ha implementado el Portal de Transparencia Estándar de acuerdo al Decreto Supremo N° 063-2010-PCM. Sin embargo, la entidad aún no ha publicado información bajo el enfoque de datos abiertos.

Por lo anterior, corresponde tomar acciones para que la entidad se ubique en el Nivel Avanzado de este subelemento.

Subelemento 7.2: Acceso a la información

Nivel actual: Intermedio

La entidad cuenta con el "Formato de solicitud de acceso a la información pública", el cual además de encontrarse disponible físicamente solo en la Sede Central (Trámite documentario), también se encuentra disponible en la página web de la entidad, desde donde puede realizarse su presentación.

Por otra parte, se encuentra vigente la Directiva N° 008-2003-IRTP "Normas para el acceso de las personas a la Información Institucional"[14], la cual deberá revisarse para su actualización.

Por lo anterior, corresponde tomar acciones para que la entidad se ubique en el Nivel Avanzado de este subelemento.

Subelemento 7.3: Información sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad

Nivel actual: Intermedio

El "Formato de solicitud de acceso a la información pública" (único formato) se encuentra disponible en la Sede Central (Trámite Documentario) y en el portal web institucional, ingresando a la opción "Atención al Ciudadano", luego "Acceso a la información pública".

De acuerdo a la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2018-PCM-SGP de fecha 08.05.2018, las entidades que cuenten con procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad tienen como plazo máximo para la implementación y uso del Sistema Único de Trámite (SUT) el 31 diciembre de 2019. Cabe señalar que a la fecha se encuentra pendiente su implementación.

Por lo anterior, corresponde tomar acciones para que la entidad se ubique en el Nivel Avanzado de este subelemento.

[14] Aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 068-2003/IRTP de fecha 27.10.2003, y modificada mediante Resoluciones de Presidencia Ejecutiva N° 061-2004/IRTP y N° 075-2004/IRTP.

Subelemento 7.4: Información sobre los servicios no exclusivos

Nivel actual: No aplica

La entidad no brinda servicios no exclusivos, por lo que no cuenta con un Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE).

Subelemento 7.5: Designación de funcionarios responsables

Nivel actual: Básico

Mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 011-2018-IRTP de fecha 14.02.2018, se designa al Gerente de Administración y Finanzas[15] como responsable de entregar la información de acceso público del IRTP, en el marco de lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Mediante el mismo documento, se designa al Jefe de la Oficina de Informática y Estadística como responsable de la elaboración y actualización del Portal de Transparencia Estándar del IRTP.

Lo anterior implica que ambos responsables comparten sus roles con otras funciones propias del cargo que desempeñan y, dado el reducido número de atenciones de solicitudes de acceso a la información y reclamos, no corresponde lo contrario.

Por lo expuesto, no corresponde tomar acciones para que la entidad se ubique en el Nivel Intermedio de este subelemento.

ESTÁNDAR 8: MEDICIÓN DE LA GESTIÓN

Subelemento 8.1: Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía

Nivel actual: Ninguno

La entidad no realiza actividades de seguimiento de la atención a la ciudadanía, ni ha establecido indicadores de proceso y/o producto para la medición de la gestión de dicha atención. Sin embargo, la información de la atención, tanto de solicitudes de acceso a la información, visitas guiadas y reclamos es registrada de manera electrónica.

Por lo anterior, corresponde tomar acciones para que la entidad se ubique en el Nivel Básico de este subelemento.

Subelemento 8.2: Medición de la satisfacción de la ciudadanía

Nivel actual: Ninguno

Tal como se mencionó en el subelemento 8.1, el IRTP no ha establecido indicadores de seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía, por lo cual no se mide la satisfacción del ciudadano con respecto a dicha atención.

Debido al reducido número de atenciones (teniendo en cuenta el alcance definido del presente Plan), no corresponde establecer indicadores específicos para este subelemento, por lo cual la

[15] La denominación actual del cargo es "Jefe de la Oficina de Administración", de acuerdo al Anexo de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 083-2018-IRTP de fecha 20.09.2018, que adecúa las designaciones y encargos de los puestos directivos del IRTP a las modificaciones incorporadas al ROF del IRTP mediante Decreto Supremo N° 006-2018-MC de fecha 17.08.2018.

medición de la satisfacción de la ciudadanía será considerada dentro de las acciones a implementar en el subelemento 8.1.

Subelemento 8.3: Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención a la ciudadanía

Nivel actual: Ninguno

Actualmente, la entidad no realiza mediciones de la satisfacción de la ciudadanía con respecto a la atención recibida, por lo que no se generan reportes conteniendo dicha información.

Por lo anterior, corresponde tomar acciones para que la entidad se ubique en el Nivel Intermedio de este subelemento.

ESTÁNDAR 9: RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Subelemento 9.1: Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias

Nivel actual: Intermedio

La entidad cuenta con el correo institucional **webmaster@irtp.com.pe** (Buzón Virtual) para la recepción de sugerencias de parte de la ciudadanía. Con el mismo fin, se ha habilitado un formato virtual, el cual está disponible en el Portal Web del IRTP (**http://www.irtp.com.pe/contactenos**).

Asimismo, la entidad ha implementado el Libro de Reclamaciones físico y virtual, de acuerdo con el Decreto Supremo N° 042-2011- PCM. El Libro de Reclamaciones físico se encuentra disponible en las Sedes del IRTP en Lima y en las Filiales, mientras que el Libro de Reclamaciones virtual se encuentra disponible en el Portal Web del IRTP (**http://www.irtp.com.pe/atencion-al-ciudadano/libro-de-reclamaciones**).

Por otra parte, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 028-2016/IRTP de fecha 28.02.2016, se aprobó el Procedimiento N° 02-2016-IRTP **"Registro y atención de reclamos realizados al libro de reclamaciones del Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú"**, a través del cual se establece el procedimiento de atención a los reclamos y el plazo máximo para darles respuesta por medio físico o virtual (30 días hábiles).

Finalmente, dada la cantidad de reclamos y sugerencias, no amerita la implementación de un sistema informático de soporte para el procesamiento de la información generada por estos, por lo que no corresponde tomar acciones para que la entidad se ubique en el siguiente nivel de este subelemento.

Subelemento 9.2: Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua

Nivel actual: Ninguno

Actualmente no se establecen propuestas de mejora de la atención a la ciudadanía tomando en cuenta los reclamos y sugerencias, por lo que, corresponde tomar acciones para que la entidad se ubique en el Nivel Básico de este subelemento. Dichas acciones deberán contemplarse en las acciones para la implementación del subelemento 8.1.

Subelemento 9.3: Responsable de la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias

Nivel actual: Básico

Actualmente la persona encargada de gestionar los reclamos no es la misma persona designada como responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía. Por un lado, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 065-2011-IRTP de fecha 08.06.2011, se designó al Jefe de la Oficina de Administración de Personal[16] como el responsable del Libro de Reclamaciones del IRTP mientras que, como ya se mencionó en el subelemento 1.2, la funcionaria responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía y en la provisión de bienes y servicios en el IRTP es la Sra. Ruth Lola García Florentino, servidora de la Gerencia General. Cabe señalar que la atención de las sugerencias está cargo de la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional.

Por otra parte, dado el alcance definido del presente Plan y la cantidad de reclamos y sugerencias recibidas, no resulta necesaria la designación de una persona que se encargue exclusivamente de estas gestiones, por lo que no corresponde tomar acciones para que la entidad se ubique en el siguiente nivel de este subelemento.

5. ACTIVIDADES A IMPLEMENTAR PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

A continuación, se establecen las actividades a implementar para mejorar el nivel actual de los subelementos:

ESTÁNDAR 1: ESTRATEGIA Y ORGANIZACIÓN						
Subelementos	**Nivel actual**	**Actividades a desarrollar**	**Medio de verificación**	**Órgano responsable**	**Plazo para la implementación**	**Nivel a alcanzar**
1.1 Planeamiento estratégico y operativo	Ninguno	• Elaboración de la propuesta de actividad operativa relacionada a la mejora de la atención a la ciudadanía [17].	POI 2019 Consistenciado	Gerencia General	Diciembre 2018	Básico
1.2 Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía	Ninguno	• Elaboración del proyecto de resolución que define las funciones de la responsable en la mejora de la atención a la ciudadanía del IRTP.	Resolución de Presidencia Ejecutiva aprobada	Gerencia General /Oficina de Asesoría Jurídica	Noviembre 2018	Básico
1.3 Estrategia de comunicación con la ciudadanía	Ninguno	• Elaboración de la estrategia de comunicación con la ciudadanía y su inclusión en el Plan de Comunicación Institucional.	Plan de Comunicación Institucional que incluye la estrategia de comunicación	Oficina de Comunicación e Imagen Institucional /Gerencia General	Diciembre 2018	Básico
		• Elaboración de productos de comunicación dirigidos a la ciudadanía.	Informe sobre los productos de comunicación difundidos			
1.5 Gestión de la Calidad	Ninguno	• Elaboración de la propuesta de procesos relacionados a la atención a la ciudadanía, para su inclusión en el Inventario de Procesos del IRTP.	Propuesta de procesos elaborada	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Diciembre 2018	Básico
		• Elaboración del informe de evaluación para la implementación de un sistema de gestión de la calidad que incorpore la mejora de la atención a la ciudadanía, y el enfoque intercultural.	Informe de evaluación elaborado		Julio 2019	

[16] Actual Área de Administración de Personal.
[17] La cual será evaluada para su inclusión en el Plan Operativo Institucional (POI) 2019 Consistenciado.

1.6 Gestión de la Seguridad y Salud	Básico	• Elaboración de un cronograma de trabajo para la elaboración del Mapa de Riesgos de las sedes de la entidad.	Cronograma de Trabajo elaborado	Oficina de Administración	Noviembre 2018	Intermedio
		• Elaboración del Mapa de Riesgos de las sedes de la entidad.	Mapas de Riesgos elaborados		Julio 2019	
		• Implementación del registro del monitoreo de agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales y factores de riesgo disergonómicos.	Registro de monitoreo de agentes elaborado		Junio 2019	
		• Implementación del registro de auditoría, en al menos una sede del IRTP.	Registro de auditoría elaborado			
ESTÁNDAR 4: INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO PARA LA ATENCIÓN						
Subelementos	**Nivel actual**	**Actividades a desarrollar**	**Medio de verificación**	**Órgano responsable**	**Plazo para la implementación**	**Nivel a alcanzar**
4.1 Condiciones del espacio físico para la atención a la ciudadanía	Ninguno	• Presentación de la documentación a INDECI (levantamiento de observaciones), para la obtención del Certificado de Defensa Civil de la sede de Radio Nacional del Perú.	Constancia de presentación de la documentación a INDECI	Oficina de Administración	Diciembre 2018	Básico
ESTÁNDAR 5: PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA						
Subelementos	**Nivel actual**	**Actividades a desarrollar**	**Medio de verificación**	**Órgano responsable**	**Plazo para la implementación**	**Nivel a alcanzar**
5.3 Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos	Básico	• Elaboración de un Protocolo de Atención al ciudadano en el IRTP (con lenguaje apropiado, no discriminatorio e inclusivo).	Protocolo de atención aprobado	Gerencia General	Febrero 2019	Intermedio
ESTÁNDAR 6: PERSONAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA						
Subelementos	**Nivel actual**	**Actividades a desarrollar**	**Medio de verificación**	**Órgano responsable**	**Plazo para la implementación**	**Nivel a alcanzar**
6.2 Inducción y capacitación del personal	Ninguno	• Elaboración de un plan de capacitación para el personal que atiende a la ciudadanía y la responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía.	Plan de capacitación elaborado	Gerencia General	Diciembre 2018	Básico
		• Ejecución del Plan de Capacitación para el personal que atiende a la ciudadanía y la responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía.	Capacitaciones realizadas	Oficina de Administración	Junio 2019	
ESTÁNDAR 7: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
Subelementos	**Nivel actual**	**Actividades a desarrollar**	**Medio de verificación**	**Órgano responsable**	**Plazo para la implementación**	**Nivel a alcanzar**
7.1 Transparencia de la información pública	Intermedio	• Elaboración del proyecto de resolución que designa al responsable de registrar y actualizar la información del Portal Nacional de Datos Abiertos, y sus respectivas funciones.	Resolución de Presidencia Ejecutiva aprobada	Gerencia General/ Oficina de Asesoría Jurídica	Diciembre 2018	Avanzado
		• Publicación de la información generada y remitida por los órganos	Informe trimestral presentado a la	Oficina de Informática y Estadística	Periódico (Trimestral)[19]	

[19] Una vez aprobada la Resolución de designación del responsable de registrar y actualizar la información del Portal Nacional de Datos Abiertos.

		del IRTP[18], considerada de interés para la ciudadanía, bajo el enfoque de datos abiertos (Decreto Supremo N° 016-2017-PCM).	Gerencia General sobre la publicación realizada			
7.2 Acceso a la información	Intermedio	• Implementación del "Formato de solicitud de acceso a la información pública" en versión física en las Filiales del IRTP.	Formato físico disponible en las Filiales	Oficina de Administración	Noviembre 2018	Avanzado
		• Elaboración de la propuesta de actualización de la Directiva N° 008-2003-IRTP "Normas para el acceso de las personas a la Información Institucional".	Directiva actualizada	Oficina de Administración	Marzo 2019	
7.3 Información sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad	Intermedio	• Coordinación con la PCM para el registro del procedimiento administrativo de acceso a la información pública en el Sistema Único de Trámite (SUT)[20].	Procedimiento administrativo registrado en el SUT	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Julio 2019	Avanzado
ESTÁNDAR 8: MEDICIÓN DE LA GESTIÓN						
Subelementos	**Nivel actual**	**Actividades a desarrollar**	**Medio de verificación**	**Órgano responsable**	**Plazo para la implementación**	**Nivel a alcanzar**
8.1 Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía	Ninguno	• Elaboración de indicadores de procesos, para la medición de la gestión en la atención y satisfacción de la ciudadanía.	Indicadores de procesos establecidos	Oficina de Planeamiento y Presupuesto/ Gerencia General	Junio 2019	Básico
		• Elaboración de reportes con información cualitativa y cuantitativa de las atenciones de: ✓ Solicitudes de Acceso a la Información Pública. ✓ Reclamos presentados por la ciudadanía. ✓ Visitas guiadas a la institución / Sugerencias.	Reportes semestrales elaborados y remitidos a la Gerencia General	Oficina de Administración/ Oficina de Comunicación e Imagen Institucional	Periódico (Semestral)[21]	
8.3 Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención a la ciudadanía	Ninguno	• Elaboración de informes de evaluación de los indicadores de procesos relacionados a la mejora de la atención a la ciudadanía (incluyendo la información consolidada de los reportes), para la toma de decisiones correspondientes.	Informes de evaluación de indicadores elaborados	Gerencia General	Periódico (Semestral)[22]	Intermedio
		• Elaboración de informes de seguimiento de la implementación de las actividades para la mejora de la atención a la ciudadanía, consideradas en el presente Plan, para la toma de decisiones correspondientes.	Informes de seguimiento elaborados		Periódico (Semestral)[23]	

[18] Gerencia de Televisión, Gerencia de Radio, Gerencia de Prensa, Gerencia Técnica y de Operaciones, y Gerencia General.
[20] Sujeto a la implementación de dicho Sistema Único de Trámite (SUT) por parte de la PCM.
[21] Una vez aprobado el presente Plan.
[22] Una vez establecidos los indicadores de procesos.
[23] Una vez aprobado el presente Plan.