INSTITUTO GEOLÓGICO, MINERO Y METALÚRGICO

SECTOR ENERGÍA Y MINAS
INGEMMET
INSTITUTO GEOLÓGICO, MINERO Y METALÚRGICO

PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	José Nina R.	Director de Administración y Jefe de UADA		02 DIC. 2016
	María Remuzgo G.	Directora de Concesiones Mineras (DCM)		02 DIC. 2016
	César Salazar L.	Director de Derecho de Vigencia (DDV)		02 DIC. 2016
	Yorri Carrasco P.	Jefa de URI		02 DIC. 2016
	Cecilia Calderón A.	Representante de OPP		02 DIC. 2016
	Jaime Castro B.	Representante de DCM		02 DIC. 2016
	José Aragonez M.	Representante de UADA		02 DIC. 2016
Revisado por:	Yelena Alarcón B.	Directora de Planeamiento y Presupuesto	YELENA ALARCÓN BUTRÓN Directora Oficina de Planeamiento y Presupuesto INGEMMET	05 DIC. 2016
Aprobado por:	Ricardo Flores H.	Secretario General	RICARDO J. FLORES HERRERA Secretario General INGEMMET	7 DIC. 2016

INDICE

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA 3
2. SITUACIÓN ACTUAL 4
3. OBJETIVO 7
4. ALCANCE 8
5. ACTIVIDADES A DESARROLLAR 8
6. RECURSOS 13
7. INDICADORES 14
8. ANEXOS 15

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La metodología empleada para la identificación del problema consistió en la realización de reuniones de trabajo con los profesionales que desarrollan actividades en el Módulo de Atención al Público y por ende tienen trato directo con los usuarios, así como también con profesionales que conocen sobre los procedimientos administrativos y servicios exclusivos y no exclusivos que ofrece la Entidad.

En las reuniones de trabajo mencionadas se desarrolló el Método de Lluvia de Ideas, lo cual permitió que los profesionales expongan sus puntos de vista respecto a los principales problemas que están ocurriendo en torno a los usuarios que hacen uso de los servicios que ofrece el INGEMMET, para lo cual se hizo hincapié que los problemas deben ser enunciados considerando la opinión de los usuarios, vinculados principalmente con la comodidad durante el tiempo de permanencia en la Entidad, el trato amable, las facilidades de acceso a la información, entre otros.

Una vez identificados los problemas por el Método de Lluvia de Ideas se procedió a agruparlos por afinidades, a fin de identificar los problemas centrales, logrando sintetizarlos en un total de 03 problemas centrales. Luego se realizó una priorización utilizando el Método de Selección, obteniendo como resultado la siguiente relación de problemas:

Id	PROBLEMAS CENTRALES IDENTIFICADOS
1	Demora en la atención de los usuarios.
2	El equipamiento y la distribución de los ambientes del Módulo de Atención al Público no brindan comodidad ni seguridad a la ciudadanía.
3	No se está maximizando el uso de las tecnologías de información para brindar servicios e información de forma oportuna y confiable a los usuarios.

2. SITUACIÓN ACTUAL

Problema 1: Demora en la atención de los usuarios

Descripción de la Situación Actual:

- Recibir, escanear y entregar el cargo de los documentos presentados por el usuario genera demoras en el registro de los documentos en Trámite Documentario, así como el incremento en los tiempos de espera del usuario lo cual produce su insatisfacción.

Durante el período del 01 de junio al 14 de noviembre de 2016 el porcentaje promedio de usuarios atendidos con un tiempo de espera menor o igual a 3 minutos es de 68%.

- El usuario siente insatisfacción cuando llama por teléfono a la central o a algún anexo, y no es atendido con prontitud.

  Durante el período de enero a octubre de 2016 el porcentaje promedio de llamadas atendidas es de 84%.

- Los meses de mayo, junio y julio son los de mayor demanda en orientación del procedimiento de Derecho de Vigencia y Penalidad. Con relación a la demanda en orientación sobre el Procedimiento Ordinario Minero se incrementa en las fechas próximas al proceso de Libre Denunciabilidad (enero, mayo, junio y noviembre).

- Los equipos del Módulo de Atención al Público están desfasados tecnológicamente, tienen una antigüedad de 10 años aproximadamente.

- El televisor dónde se visualiza los tickets y turnos es muy pequeño, lo cual no permite su fácil visualización.

- Hay usuarios que ingresan para participar en Actos de Remate pero no se registra su ingreso en el Sistema de colas.

- El sensor de metales ubicado en la puerta de ingreso a la Entidad no se encuentra operativo.

Problema 2: El equipamiento y la distribución de los ambientes del Módulo de Atención al Público no brindan comodidad ni seguridad a la ciudadanía.

Descripción de la Situación Actual:

- El Área de Mesa de Partes cuenta con un espacio reducido, al igual que el Área de Orientación Técnica que comparte espacio con el Área de Ventas y Copias Certificadas. Por otro lado, el Área de Mesa de Partes se ubica al fondo del Módulo de Atención al Público, lo cual es percibido por los usuarios como falta de transparencia.

- El usuario no cuenta con privacidad para formular sus consultas técnicas o legales, siente incomodidad al tener la idea que los demás usuarios escuchan sus consultas o sus montos a ofertar en el Acto de Remate.

- En el Módulo de Atención al Público se cuenta con una computadora a disposición de los usuarios, dónde pueden consultar las diferentes opciones

Instituto Geológico Minero y Metalúrgico – Oficina de Planeamiento y Presupuesto – INGEMMET

de la página web institucional, sin embargo, su ubicación no permite brindar una condición mínima de privacidad.

- Se debe mejorar la señalización en el Módulo de Atención al Público.

- Una vez que el usuario deja sus documentos en Mesa de Partes se pierde el control durante su permanencia en las instalaciones de la Entidad. Se ha podido advertir que en algunas ocasiones los usuarios se dirigen directamente a otras áreas de la entidad como son la Unidad de Logística y Unidad de Personal.

- No se cuenta con sillas de descanso para los usuarios que están en espera en la Mesa de Partes.

- En el Módulo de Atención al Público se han suscitado accidentes (caídas, resbalones) que afectan a los usuarios.

Problema 3: No se está maximizando el uso de las tecnologías de información para brindar servicios e información de forma oportuna y confiable a los usuarios.

Descripción de la Situación Actual:

- El usuario solicita que se le envíe un recordatorio para el pago de sus deudas por derecho de vigencia y penalidad, a través de correo electrónico, celular y otros medios tecnológicos.

- La página web debería ser amigable y contar con un manual que le permita utilizar todas sus aplicaciones.

- Se percibe desconocimiento del usuario respecto a los diferentes servicios que brinda el INGEMMET (Uso del Geocatmin, página web, usos del GPS, Google Earth). El usuario solicita capacitación que ayudaría a reducir el número de tramitadores.

- Actualmente se brinda un video básico de los servicios que presta la Entidad, pero no cubre las necesidades y expectativas de los usuarios.

- Se tiene un valor de Línea Base 2015 del 68%, respecto al "% de usuarios externos satisfechos con la información sobre Minería y Geología obtenida a través de la Página Web del INGEMMET".

- Actualmente el INGEMMET proporciona información a la ciudadanía a través de 10 aplicaciones informáticas disponibles en su Página Web. En el año 2017, se espera lograr la mejora del 50% de las aplicaciones y la diferencia para el año 2018.

Instituto Geológico Minero y Metalúrgico
Oficina de Planeamiento y Presupuesto
INGEMMET

- No se cuenta con la atención de procedimientos administrativos y servicios exclusivos vía on line, actualmente éstos son requeridos a través de Mesa de Partes, se espera implementar en el año 2017 un procedimiento o servicio exclusivo del TUPA vía on line.

3. OBJETIVO

Por cada problema priorizado se ha procedido a formular los objetivos cualitativos y cuantitativos, para lo cual se ha tenido en consideración las expectativas que los usuarios tienen con respecto a los servicios que ofrece la Entidad.

En la siguiente tabla se presenta por cada problema priorizado con sus respectivos objetivos los cuales contribuirán con la mejora de la calidad en la atención al ciudadano:

Id	PROBLEMAS CENTRALES IDENTIFICADOS	OBJETIVOS
1	Demora en la atención de los usuarios	Reducir el tiempo de espera del usuario en Mesa de Partes.
		Incrementar el porcentaje de llamadas atendidas para absolver consultas de los usuarios.
2	El equipamiento del Módulo de Atención al Público no se ajusta a las necesidades de los usuarios de brindar un ambiente seguro y cómodo.	Mejorar el equipamiento y distribución de los ambientes en el Módulo de Atención al Público.
3	No se está maximizando el uso de las tecnologías de información para brindar servicios e información de forma oportuna y confiable a los usuarios.	Mejorar e implementar nuevas aplicaciones informáticas que permitan brindar información, procedimientos administrativos y servicios exclusivos (TUPA) on line a los usuarios.

Así mismo, en el Anexo N° 01 se presenta una matriz en la cual se puede apreciar cada problema priorizado con sus respectivos objetivos, alternativas de solución y estrategias, en base a lo cual se ha elaborado el cronograma de actividades del presente Plan.

Instituto Geológico Minero y Metalúrgico Oficina de Planeamiento y Presupuesto INGEMMET

4. ALCANCE

El presente Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía involucra a la Sede Central de Lima, ubicada en Av. Canadá 1470, San Borja.

5. ACTIVIDADES A DESARROLLAR (Cronograma)

En el Anexo N° 02 se presenta el Cronograma de Actividades detallado, en el cual se han contemplado tanto las actividades orientadas a implementar las estrategias definidas para la Mejora de Calidad de Atención al Ciudadano, así como aquellas actividades relacionadas con la coordinación del Equipo de Mejora Continua, actividades para el levantamiento de información y seguimiento a la implementación del plan, medición de la demanda de los procedimientos administrativos y servicios, medición de la satisfacción del usuario, entre otros.

En la siguiente tabla se muestra un resumen del cronograma de actividades, dónde se pueden apreciar las fechas de inicio y fin así como los responsables de su ejecución:

Id	ACTIVIDADES	FECHA		RESPONSABLE
		INICIO	FIN	
Objetivo 1. Reducir el tiempo de espera del usuario en Mesa de Partes.				
1	Elaborar un protocolo de atención al ciudadano disponible para todo el personal del Módulo de Atención al Público incluyendo al personal de seguridad.	13.12.16	19.12.16	Unidad de Adm. Doc. y Archivo / Secretaría General
2	Designar a un profesional que se haga cargo de la Coordinación del Módulo de Atención al Público.	02.01.17	13.01.17	Secretaría General / Unidad de Adm. Doc. y Archivo
3	Revisar, en coordinación con DCM y DDV, los criterios para identificar correctamente los escritos para asignar el código T o D, según corresponda.	02.01.17	13.01.17	Unidad de Administración Documentaria y Archivo
4	Revisar y actualizar los servicios a ser controlados a través del Sistema de Colas.	13.12.16	30.12.16	Oficina de Sistemas de Información / Unidad de Adm. Doc. y Archivo
5	Realizar charlas de inducción al personal de seguridad contratado, responsable de supervisar la seguridad del INGEMMET.	02.01.17	30.12.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración
6	Colocar en un lugar visible del Módulo de Atención al Público la dirección electrónica del portal institucional, así como los teléfonos para hacer consultas y el horario de atención.	02.01.17	13.01.17	Unidad de Administración Documentaria y Archivo
7	Colocar la identificación clara (letra grande) de todo el personal que atiende a la ciudadanía (nombre, tarecos, periódico mural, entre otros).	02.01.17	13.01.17	Unidad de Adm. Doc. y Archivo
8	Designar al profesional que se hará cargo de la digitalización de documentos en Mesa de Partes.	02.01.17	13.01.17	Secretaría General / Unidad de Adm. Doc. y Archivo
9	Implementar Encuestas en la web mensajes itinerantes (actualmente está escondido)	16.01.17	27.01.17	Oficina de Sistemas de Información

Instituto Geológico Minero y Metalúrgico
Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Id	ACTIVIDADES	FECHA		RESPONSABLE
		INICIO	FIN	
10	Desarrollar charlas sobre los procedimientos administrativos y servicios del TUPA dirigidas a los usuarios.	02.01.17	30.12.17	Unidad de Adm. Doc. y Archivo
11	Buscar en el mercado un Sistema de Cola con tecnología moderna.	02.01.17	31.01.17	Unidad de Adm. Doc. y Archivo / Oficina de Sistemas de Información
12	Elaborar los TdR y/o Especificaciones Técnicas para la adquisición de un Sistema de Cola moderno y un equipo escáner más veloz.	16.01.17	16.02.17	Unidad de Adm. Doc. y Archivo / Oficina de Sistemas de Información
13	Adquisición del Sistema de Cola y de un equipo escáner más veloz.	01.03.17	30.04.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración
Objetivo 2: Incrementar el porcentaje de llamadas atendidas para absolver consultas de los usuarios.				
1	Implementar una encuesta (1 o 2 preguntas) sobre el grado de satisfacción del usuario respecto a la atención brindada por teléfono.	16.01.17	31.03.17	Unidad de Adm. Doc. y Archivo / Oficina de Sistemas de Información
2	Programar la central telefónica de modo que las consultas legales y técnicas sean denominadas por opción (01 y 02) y que se direccionen las llamadas a los anexos identificados para brindar orientación (más de un anexo), en el caso de estar ocupado indicar al usuario que intente más tarde.	16.01.17	28.02.17	Oficina de Sistemas de Información
3	Realizar charlas o cursos de capacitación dirigido al personal del Módulo de Atención al Público y a los profesionales que atienden las consultas por teléfono, en temas relativos a la atención al cliente.	01.02.17	30.06.17	Unidad de Personal / Oficina de Administración
Objetivo 3: Mejorar el equipamiento y distribución de los ambientes en el Módulo de Atención al Público.				
1	Gestionar la puesta en operación del equipo detector de metales.	02.01.17	31.01.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración
2	Adquirir sillas de espera cómodas y del color distintivo de la Entidad.	02.01.17	31.01.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración
3	Adquisición e instalación de mamparas con vidrio templado en el Módulo de Atención al Público.	02.01.17	31.01.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración
4	Adquisición e instalación del sistema contra incendios con detectores de humo en los ambientes del Módulo de Atención al Público.	01.02.17	31.03.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración, Unidad de Adm. Doc. y Archivo
5	Colocar una repisa empotrada en la pared para que los usuarios puedan llenar sus formularios.	01.02.17	31.03.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración, Unidad de Adm. Doc. y Archivo
6	Colocar un periódico mural más grande que permita fácil visualización de la información publicada.	01.03.17	31.03.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración, Unidad de Adm. Doc. y Archivo
7	Adquirir e implementar las señales que orienten mejor al usuario durante su permanencia en la entidad.	02.02.17	31.03.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración, Unidad de Adm. Doc. y Archivo
9	Actualizar y aprobar el mapa de riesgos de la Entidad y colocarlo en un lugar visible.	02.02.17	31.03.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración, Unidad de Adm. Doc. y Archivo

Instituto Geológico Minero y Metalúrgico
Oficina de Planeamiento

Id	ACTIVIDADES	FECHA		RESPONSABLE
		INICIO	FIN	
10	Proponer a Secretaría General los ambientes que podrían ser acondicionados para los Actos de Remate.	13.12.16	16.12.16	Oficina de Adminstración
11	Equipar el ambiente destinado para los Actos de Remate con mobiliario y equipos de cómputo (PC, Impresora) y comunicación (Teléfono).	16.12.16	31.01.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración
12	Elaborar el plano con la nueva distribución de los ambientes destinados al Módulo de Atención al Público.	13.12.16	31.01.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración
13	Elaborar TdR o Especificaciones Técnicas para la implementación de la nueva distribución de áreas en el Módulo de Atención al Público.	16.01.17	31.01.17	Unidad de Administración Documentaria y Archivo
14	Implementar divisiones con lunas transparentes que independicen los escritorios o módulos de orientación legal DCM, legal DDV y técnica.	15.02.17	28.02.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración
15	Gestionar la adquisición y contratación de los bienes y servicios necesarios para la implementación de la nueva distribución del Módulo de Atención al Público.	01.02.17	31.03.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración
Objetivo 4: Mejorar e implementar nuevas aplicaciones informáticas que permitan brindar información y servicios (procedimientos y servicios exclusivos TUPA) on line a los usuarios.				
1	Solicitar a los usuarios actualizar sus correos electrónicos y datos generales dónde se les notificará las comunicaciones institucionales.	02.01.17	31.12.17	Unidad de Administración Documentaria y Archivo
2	Actualización de la base de datos del SIDEMCAT (correo electrónico y datos generales)	02.01.17	31.12.17	Unidad de Adm. Doc. y Archivo / Oficina de Sistemas de Información
3	Revisar si los instrumentos de comunicación con los usuarios (página web, formularios, boletines, murales, afiches, etc.) están redactados en un lenguaje de fácil entendimiento, son sencillos de utilizar y la información es la que realmente necesitan.	02.01.17	28.02.17	Unidad de Relaciones Institucionales / Unidades Orgánicas
4	Identificar las aplicaciones informáticas mediante las cuales se brinda al usuario información on line y sus mecanismos de medición de demanda, así como las nuevas aplicaciones que se podrían desarrollar.	02.01.17	30.04.17	Oficina de Sistemas de Información / Unidades Orgánicas
5	Identificar las aplicaciones informáticas mediante las cuales se puede brindar procedimientos administrativos y servicios exclusivos (TUPA) on line.	02.01.17	31.01.17	Secretaría General / Órganos de Línea, Oficina de Sistemas de Información
6	Programar y ejecutar el desarrollo de las nuevas aplicaciones informáticas y la mejora de las actuales para brindar al usuario información, procedimientos administrativos y servicios exclusivos (TUPA) on line y sus mecanismos de medición de demanda.	02.01.17	31.12.17	Oficina de Sistemas de Información / Órganos de Línea
7	Desarrollar y poner en operación la aplicación del servicio de Chat para atender las consultas de los usuarios.	01.03.17	31.07.17	Oficina de Sistemas de Información
8	Desarrollo de charlas gratuitas sobre el uso de los diferentes aplicativos del INGEMMET (INGEADMIN, página web, usos del GPS, Google Earth, ETC)	01.03.17	31.12.17	Unidad de Adm. Doc. y Archivo / Unidades Orgánicas
9	Elaborar videos informativos para su difusión.	02.01.17	31.03.17	URI / Unidad de Adm. Doc. y Archivo, Unidades Orgánicas
10	Colocar en un lugar visible formularios llenos, que sirvan de ejemplo a los usuarios.	02.01.17	15.01.17	Unidad de Administración Documentaria y Archivo

Instituto Geológico Minero y Metalúrgico Oficina de Planeamiento

Id	ACTIVIDADES	FECHA		RESPONSABLE
		INICIO	FIN	
11	En la Página Web Institucional de la Entidad colocar en un lugar visible y de fácil acceso el horario de atención y las direcciones de atención a la ciudadanía.	13.12.16	22.12.16	Oficina de Sistemas de Información
12	Contar con formatos digitales, en lugares visibles y que puedan ser descargados fácilmente.	02.01.17	15.01.17	Oficina de Sistemas de Información / Unidad de Adm. Doc. y Archivo
13	Contar con formatos digitales llenos, que puedan servir como ejemplo.	02.01.17	15.01.17	Oficina de Sistemas de Información / Unidad de Adm. Doc. y Archivo
14	Revisar si se puede acceder a los servicios virtuales de la organización desde cualquier navegador (Mozilla Firefox, Google Chrome, entre otros); de no ser así, colocar en un lugar visible para el ciudadano cuál es el navegador que se deberá utilizar.	02.01.17	15.01.17	Oficina de Sistemas de Información / Unidad de Adm. Doc. y Archivo
Medición de los Servicios y de la Satisfacción de los usuarios				
1	Medición e informe de afluencia diaria de usuarios en el Módulo de Atención al Público	02.01.17	31.12.17	Unidad de Adm. Doc. y Archivo / Unidad de Relaciones Institucionales, Oficina de Sistemas de Información
2	Medición de la demanda diaria por cada servicio o trámite (presencial, virtual)	02.01.17	31.12.17	Unidad de Adm. Doc. y Archivo / Unidad de Relaciones Institucionales, Oficina de Sistemas de Información
3	Medición del tiempo de espera de los usuarios en el Módulo de Atención al Público	02.01.17	31.12.17	Oficina de Sistemas de Información / Unidad de Adm. Doc. y Archivo
4	Medición de la atención de consultas de los usuarios por teléfono	02.01.17	31.12.17	Oficina de Sistemas de Información / Unidad de Adm. Doc. y Archivo
5	Aplicación de la encuesta de evaluación de satisfacción del usuario (Encuestas URI)	02.01.17	30.06.17	Unidad de Administración Documentaria y Archivo
6	Informe de evaluación de satisfacción del usuario (Encuestas URI)	01.08.17	15.08.17	Unidad de Relaciones Institucionales
7	Informe de evaluación de satisfacción del usuario (Reclamos, Quejas y Sugerencias)	11.12.17	20.12.17	Unidad de Administración Documentaria y Archivo
8	Elaboración de una encuesta para medir la satisfacción del usuario respecto a la nueva distribución de los ambientes del Módulo de Atención al Público.	15.12.16	15.01.17	Unidad de Administración Documentaria y Archivo
9	Aplicación de la encuesta para medir la satisfacción del usuario respecto a nueva distribución de los ambientes del Módulo de Atención al Público (Línea Base y evaluación del plan).	16.01.17	31.10.17	Unidad de Administración Documentaria y Archivo
10	Informe de evaluación de satisfacción del usuario respecto a la aplicación de la encuesta sobre la distribución de los ambientes del Módulo de Atención al Público.	04.12.17	15.12.17	Unidad de Administración Documentaria y Archivo
11	Aplicación de la encuesta para medir la satisfacción del usuario respecto a la información, procedimientos administrativos y servicios exclusivos (TUPA) on line brindados por el INGEMMET. (Encuesta Línea Base PIP "Modernización del Sistema Informático")	02.11.17	30.11.17	Unidad de Administración Documentaria y Archivo
12	Informe de evaluación de satisfacción del usuario respecto a la información, procedimientos administrativos y servicios exclusivos (TUPA) on line brindados por el INGEMMET. (Encuesta Línea Base PIP "Modernización del Sistema Informático")	04.12.17	15.12.17	Unidad de Administración Documentaria y Archivo

Instituto Geológico Minero y Metalúrgico
Oficina de Planeamiento

Id	ACTIVIDADES	FECHA		RESPONSABLE
		INICIO	FIN	
Seguimiento a la Implementación del Plan				
1	Medición de los indicadores (Fichas de Indicador)	01.04.17	31.12.17	Unidad de Administración Documentaria y Archivo, Oficina de Sistemas de Información
2	Evaluación de los resultados de medición de los indicadores	15.04.17	31.12.17	Oficina de Planeamiento y Presupuesto / Equipo de Mejora Continua
3	Elaboración del Informe de Evaluación	15.04.17	31.12.17	Oficina de Planeamiento y Presupuesto / Equipo de Mejora Continua

6. RECURSOS

Los recursos que se requieren para cada actividad son financiados con recursos propios y dentro del marco presupuestal aprobado para cada unidad orgánica para el ejercicio 2017.

6.1 Recursos humanos

Unidad Orgánica	Responsable	Tiempo aproximado (mensual / quincenal / semanal) aprox.
Oficina de Sistemas	Especialista 1	17 semanas a tiempo parcial
	Especialista 2	10 semanas a tiempo parcial
	Especialista 3	4 semanas a tiempo parcial
	Especialista 4	12 semanas a tiempo parcial
	Directora OSI	24 semanas a tiempo parcial
Oficina de Administración	Director OA	1 semana a tiempo parcial
Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Especialista 1	2 semanas a tiempo parcial por trimestre
Secretaría General	Asesor SG	4 semanas a tiempo parcial
Unidad de Administración Documentaria y Archivo	Especialista 1	2 semanas a tiempo parcial por mes
	Especialista 2	2 semana a tiempo parcial
	Jefe de UADA	2 semanas a tiempo parcial
	Especialista 3	2 semana a tiempo parcial por mes
	Especialista 4	Permanente
	Especialista 5	Permanente
	Secretaria	1 semana medio tiempo anual
	Especialista 6	1 semana a tiempo parcial por trimestral

Instituto Geológico Minero y Metalúrgico Oficina de Planeamiento

Unidad Orgánica	Responsable	Tiempo aproximado (mensual / quincenal / semanal) aprox.
Unidad de Logística	Jefe de UL	2 horas mensual
	Especialista 1	5 semanas a tiempo parcial
	02 Operadores Logísticos	51 semanas a tiempo parcial
Unidad de Personal	Especialista 1	15 semanas a tiempo parcial
Unidad de Relaciones Institucionales	Especialista 1	3 semanas a tiempo parcial por semestre
	Especialista 2	12 semanas a tiempo parcial
	Especialista 3	1 semana a tiempo parcial por año

6.2 Material

Material
Papel bond, lapiceros, plumones de pizarra (entre otros).
Adquisición de Fotochecks o tarecos o distintivos para el personal
Adquisición de señales adhesivas

6.3 Infraestructura y equipos

Infraestructura y Equipo
01 Laptop
02 Proyectores Multimedia
01 Equipo de Sistema de colas actual
01 Central Telefónica
01 Equipo detector de metales operativo
01 Escritorio
01 Cámara de Video
01 Periódico Mural
01 Sala de Remates
01 Sala de Reuniones
01 Auditorio
23 Computadoras
08 Impresoras
Adquisición de 01 Equipo contra incendios
Adquisición de 01 servidor
Adquisición de 01 Software para encuestas telefónicas
Adquisición de una repisa para empotrar a la pared
Adquisición de 05 pantallas SMART
Adquisición de 01 tiketero

Instituto Geológico Minero y Metalúrgico
Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Infraestructura y Equipo
Adquisición de 04 parlantes
Adquisición de un nuevo equipo para el Sistema de Cola
Mamparas de Vidrio Templado
Módulo de Mesa de Partes
Módulo de Atención al Público
Módulo de Consulta Técnica y Legal
Sillas para el Módulo de Atención al Público y Sala de Remates
Equipos Teléfonicos

7. INDICADORES

En la siguiente Tabla se presentan los indicadores que permitirán medir el nivel de avance en el logro de los objetivos, cuyas Fichas se adjuntan en el Anexo N° 09:

Id	PROBLEMAS CENTRALES IDENTIFICADOS	OBJETIVOS	INDICADORES
1	Demora en la atención de los usuarios	Reducir el tiempo de espera del usuario en Mesa de Partes.	Porcentaje de ciudadanos cuyo tiempo de espera para ser atendido en Mesa de Partes es menor o igual a 3 minutos.
		Incrementar el porcentaje de llamadas atendidas para absolver consultas de los usuarios.	Porcentaje de usuarios cuyas llamadas telefónicas hayan sido atendidas.
2	El equipamiento y la distribución de los ambientes del Módulo de Atención al Público no brindan comodidad ni seguridad a la ciudadanía.	Mejorar el equipamiento y distribución de los ambientes en el Módulo de Atención al Público.	No se cuenta con línea base.
3	No se está maximizando el uso de las tecnologías de información para brindar servicios e información de forma oportuna y confiable a los usuarios.	Mejorar e implementar nuevas aplicaciones informáticas que permitan brindar información, procedimientos adminitrativos y servicios exclusivos (TUPA) on line a los usuarios.	Porcentaje de usuarios externos satisfechos con la información sobre Minería y Geología obtenida a través de la Página Web del INGEMMET. (Incluye información, procedimientos administrativos y servicios exclusivos del TUPA)

Instituto Geológico Minero y Metalúrgico Oficina de Planeamiento

8. ANEXOS

8.1 Anexo N° 01: Matriz de Problemas, Objetivos, Alternativas y Estrategias
8.2 Anexo N° 02: Cronograma de Actividades del Plan para Mejorar la Calidad de Atención al Ciudadano.
8.3 Anexo N° 03: Afluencia diaria en la Sede Central de Lima (2016)
8.4 Anexo N° 04: Demanda mensual y diaria de los servicios o trámites que se brindan en la Sede Central de Lima (2016)
8.5 Anexo N° 05: Atención de consultas de los usuarios por canal telefónico (2016)
8.6 Anexo N° 06: Promedio mensual del tiempo de espera en el Módulo de Atención al Público (2016)
8.7 Anexo N° 07: Tiempo de espera de los usuarios atendidos en Mesa de Partes
8.8 Anexo N° 08: Registro de Reclamos, Sugerencias y Quejas (2016)
8.9 Anexo N° 09: Ficha de Indicadores (Del N° 09-1 al 09-3)

8. ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE PROBLEMAS, OBJETIVOS, ALTERNATIVAS Y ESTRATEGIAS

PROBLEMAS CENTRALES IDENTIFICADOS	OBJETIVOS	ALTERNATIVAS	ESTRATEGIAS
Demora en la atención de los usuarios	1. Reducir el tiempo de espera del usuario en Mesa de Partes.	Contar con un Coordinador del Módulo de Atención al Público.	Contar con un Coordinador del Módulo de Atención al Público que supervise todas las acciones orientadas a brindar una mejora atención al ciudadano.
		Cambiar la oportunidad en que se realiza la digitalización del documento recibido en Mesa de Partes.	Contar con personal que se haga cargo de la digitalización de documentos en Mesa de Partes, una vez que el usuario dejó su documento.
		Cambiar los equipos y software actuales por otros de mejor tecnología.	* Reemplazar el Sistema de Cola por uno más moderno que permita registrar el número de DNI del usuario. * Reemplazar el equipo TV dónde se visualizan los turnos de atención. * Adquirir un equipo escaner más veloz que permita agilizar la digitalización de documentos recibidos en Mesa de Partes.
	2. Incrementar el porcentaje de llamadas atendidas para absolver consultas de los usuarios.	Disponer de 02 anexos telefónicos exclusivos, en las Direcciones de Concesiones Mineras y Derecho de Vigencia, para brindar orientacion a los ciudadanos.	Designar al personal de las Direcciones de Concesiones Mineras y Derecho de Vigencia que se hará cargo de atender las llamadas telefónicas de los usuarios.
El equipamiento y la distribución de los ambientes del Módulo de Atención al Público no brindan comodidad ni seguridad a la ciudadanía.	3. Mejorar el equipamiento y distribución de los ambientes en el Módulo de Atención al Público	Mejorar el equipamiento del Módulo de Atención al Público.	* Poner operativo el equipo detector de metales ubicado en el ingreso al local institucional. * Instalar un sistema contra incendios con detectores de humo en los ámbientes del Módulo de Atención al Público. * Contar con la señalética adecuada para que la ciudadanía se oriente al interior de la entidad.
		Rediseño del Módulo de Atención al Público.	* Acondicionar uno de los ambientes existentes para que sea utilizado exclusivamente para la realización de los Actos de Remate. * Reubicación de las áreas internas del Módulo de Atención al Público que atienda a las necesidades de los usuarios.

Instituto Geológico Minero y Metalúrgico
Oficina de Planeamiento y Presupuesto
INGEMMET

PROBLEMAS CENTRALES IDENTIFICADOS	OBJETIVOS	ALTERNATIVAS	ESTRATEGIAS
No se está maximizando el uso de las tecnologías de información para brindar servicios e información de forma oportuna y confiable a los usuarios.	4. Mejorar e implementar nuevas aplicaciones informáticas que permitan brindar información y servicios (procedimientos y servicios exclusivos TUPA) on line a los usuarios.	* Desarrollar aplicaciones informáticas que permitan brindar información, procedimientros administrativos y servicios exclusivos del TUPA on line, evitando que los usuarios tengan que trasladarse a las diferentes oficinas del INGEMMET a nivel nacional. * Modificar y actualizar las aplicaciones informáticas de la web. * Brindar el servicio de Chat para atención de consultas de los usuarios. * Atención de consultas a los usuarios a través del uso de teleconferencia (skype) para brindar orientación.	* Notificación por correo electronico a los usuarios informando sobre la culminacion de los tramites solicitados. * Que los usuarios puedan relizar el seguimiento via pagina web sobre el estado de los documentos presentados por mesa de partes . * Implementar el uso de videos informativos sobre los procedimientos administrativos y servicios de la Entidad, uso de formularios, dispuestos en los TVs y Página Web. * Programar charlas dirigidas a los usuarios sobre el uso de las aplicaciones informáticas disponibles en la página web institucional.

ANEXO N° 02

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ACTIVIDADES	FECHA		RESPONSABLE	2016		2017											
	INICIO	FIN		Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
etivo 1. Reducir el tiempo de espera del usuario en Mesa de Partes.																	
Elaborar un protocolo de atención al ciudadano disponible para todo el personal del Módulo de Atención al Público incluyendo al personal de seguridad.	13.12.16	19.12.16	Unidad de Adm. Doc. y Archivo / Secretaría General														
Designar a un profesional que se haga cargo de la Coordinación del Módulo de Atención al Público.	02.01.17	13.01.17	Secretaría General / Unidad de Adm. Doc. y Archivo														
Revisar, en coordinación con DCM y DDV, los criterios para identificar correctamente los escritos para asignar el código T o D, según corresponda.	02.01.17	13.01.17	Unidad de Administración Documentaria y Archivo														
Revisar y actualizar los servicios a ser controlados a través del Sistema de Colas.	13.12.16	30.12.16	Oficina de Sistemas de Información / Unidad de Adm. Doc. y Archivo														
Realizar charlas de inducción al personal de seguridad contratado, responsable de supervisar la seguridad del INGEMMET.	02.01.17	30.12.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración														
Colocar en un lugar visible del Módulo de Atención al Público la dirección electrónica del portal institucional, así como los teléfonos para hacer consultas y el horario de atención.	02.01.17	13.01.17	Unidad de Administración Documentaria y Archivo														
Colocar la identificación clara (letra grande) de todo el personal que atiende a la ciudadanía (nombre, tarecos, periódico mural, entre otros).	02.01.17	13.01.17	Unidad de Adm. Doc. y Archivo														
Designar al profesional que se hará cargo de la digitalización de documentos en Mesa de Partes.	02.01.17	13.01.17	Secretaría General / Unidad de Adm. Doc. y Archivo														
Implementar Encuestas en la web mensajes itinerantes (actualmente está escondido)	16.01.17	27.01.17	Oficina de Sistemas de Información														
Desarrollar charlas sobre los procedimientos administrativos y servicios del TUPA dirigidas a los usuarios.	02.01.17	30.12.17	Unidad de Adm. Doc. y Archivo														
Buscar en el mercado un Sistema de Cola con tecnología moderna.	02.01.17	31.01.17	Unidad de Adm. Doc. y Archivo / Oficina de Sistemas de Información														
Elaborar los TdR y/o Especificaciones Técnicas para la adquisición de un Sistema de Cola moderno y un equipo escáner más veloz.	16.01.17	16.02.17	Unidad de Adm. Doc. y Archivo / Oficina de Sistemas de Información														
Adquisición del Sistema de Cola y de un equipo escáner más veloz.	01.03.17	30.04.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración														

Instituto Geológico Minero y Metalúrgico - INGEMMET - Oficina de Planeamiento y Presupuesto

ACTIVIDADES	FECHA		RESPONSABLE	2016		2017											
	INICIO	FIN		Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
etivo 2: Incrementar el porcentaje de llamadas atendidas para absolver consultas de los usuarios.																	
Implementar una encuesta (1 o 2 preguntas) sobre el grado de satisfacción del usuario respecto a la atención brindada por teléfono.	16.01.17	31.03.17	Unidad de Adm. Doc. y Archivo / Oficina de Sistemas de Información														
Programar la central telefónica de modo que las consultas legales y técnicas sean denominadas por opción (01 y 02) y que se direccionen las llamadas a los anexos identificados para brindar orientación (más de un anexo), en el caso de estar ocupado indicar al usuario que intente más tarde.	16.01.17	28.02.17	Oficina de Sistemas de Información														
Realizar charlas o cursos de capacitación dirigido al personal del Módulo de Atención al Público y a los profesionales que atienden las consultas por teléfono, en temas relativos a la atención al cliente.	01.02.17	30.06.17	Unidad de Personal / Oficina de Administración														
jetivo 3: Mejorar el equipamiento y distribución de los ambientes en el Módulo de Atención al Público																	
Gestionar la puesta en operación del equipo detector de metales.	02.01.17	31.01.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración														
Adquirir sillas de espera cómodas y del color distintivo de la Entidad.	02.01.17	31.01.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración														
Adquisición e instalación de mamparas con vidrio templado en el Módulo de Atención al Público.	02.01.17	31.01.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración														
Adquisición e instalación del sistema contra incendios con detectores de humo en los ambientes del Módulo de Atención al Público.	01.02.17	31.03.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración, Unidad de Adm. Doc. y Archivo														
Colocar una repisa empotrada en la pared para que los usuarios puedan llenar sus formularios.	01.02.17	31.03.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración, Unidad de Adm. Doc. y Archivo														
Colocar un periódico mural más grande que permita fácil visualización de la información publicada.	01.03.17	31.03.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración, Unidad de Adm. Doc. y Archivo														
Adquirir e implementar las señales que orienten mejor al usuario durante su permanencia en la entidad.	02.02.17	31.03.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración, Unidad de Adm. Doc. y Archivo														
Actualizar y aprobar el mapa de riesgos de la Entidad y colocarlo en un lugar visible.	02.02.17	31.03.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración, Unidad de Adm. Doc. y Archivo														

Instituto Geológico Minero y Metalúrgico - INGEMMET
Oficina de Planeamiento y Presupuesto

ACTIVIDADES	FECHA		RESPONSABLE	2016		2017											
	INICIO	FIN		Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Proponer a Secretaría General los ambientes que podrían ser acondicionados para los Actos de Remate.	13.12.16	16.12.16	Oficina de Adminstración														
Equipar el ambiente destinado para los Actos de Remate con mobiliario y equipos de cómputo (PC, Impresora) y comunicación (Teléfono).	16.12.16	31.01.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración														
Elaborar el plano con la nueva distribución de los ambientes destinados al Módulo de Atención al Público.	13.12.16	31.01.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración														
Elaborar TdR o Especificaciones Técnicas para la implementación de la nueva distribución de áreas en el Módulo de Atención al Público.	16.01.17	31.01.17	Unidad de Administración Documentaria y Archivo														
Implementar divisiones con lunas transparentes que independicen los escritorios o módulos de orientación legal DCM, legal DDV y técnica.	15.02.17	28.02.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración														
Gestionar la adquisición y contratación de los bienes y servicios necesarios para la implementación de la nueva distribución del Módulo de Atención al Publico.	01.02.17	31.03.17	Unidad de Logística / Oficina de Administración														
jetivo 4: Mejorar e implementar nuevas aplicaciones informáticas que permitan brindar información y servicios (procedimientos y servicios exclusivos TUPA) on line a los usuarios.																	
Solicitar a los usuarios actualizar sus correos electrónicos y datos generales dónde se les notificará las comunicaciones institucionales.	02.01.17	31.12.17	Unidad de Administración Documentaria y Archivo														
Actualización de la base de datos del SIDEMCAT (correo electrónico y datos generales)	02.01.17	31.12.17	Unidad de Adm. Doc. y Archivo / Oficina de Sistemas de Información														
Revisar si los instrumentos de comunicación con los usuarios (página web, formularios, boletines, murales, afiches, etc.) están redactados en un lenguaje de fácil entendimiento, son sencillos de utilizar y la información es la que realmente necesitan.	02.01.17	28.02.17	Unidad de Relaciones Institucionales / Unidades Orgánicas														
Identificar las aplicaciones informáticas mediante las cuales se brinda al usuario información on line y sus mecanismos de medición de demanda, así como las nuevas aplicaciones que se podrían desarrollar.	02.01.17	30.04.17	Oficina de Sistemas de Información / Unidades Orgánicas														
Identificar las aplicaciones informáticas mediante las cuales se puede brindar procedimientos administrativos y servicios exclusivos (TUPA) on line.	02.01.17	31.01.17	Secretaría General / Órganos de Línea, Oficina de Sistemas de Información														
Programar y ejecutar el desarrollo de las nuevas aplicaciones informáticas y la mejora de las actuales para brindar al usuario información, procedimientos administrativos y servicios exclusivos (TUPA) on line y sus mecanismos de medición de demanda.	02.01.17	31.12.17	Oficina de Sistemas de Información / Órganos de Línea														

Instituto Geológico Minero y Metalúrgico - INGEMMET - Oficina de Planeamiento y Presupuesto

ACTIVIDADES	FECHA		RESPONSABLE	2016		2017											
	INICIO	FIN		Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Desarrollar y poner en operación la aplicación del servicio de Chat para atender las consultas de los usuarios.	01.03.17	31.07.17	Oficina de Sistemas de Información														
Desarrollo de charlas gratuitas sobre el uso de los diferentes aplicativos del INGEMMET (INGEADMIN, página web, usos del GPS, Google Earth, ETC)	01.03.17	31.12.17	Unidad de Adm. Doc. y Archivo / Unidades Orgánicas														
Elaborar videos informativos para su difusión.	02.01.17	31.03.17	URI / Unidad de Adm. Doc. y Archivo, Unidades Orgánicas														
Colocar en un lugar visible formularios llenos, que sirvan de ejemplo a los usuarios.	02.01.17	15.01.17	Unidad de Administración Documentaria y Archivo														
En la Página Web Institucional de la Entidad colocar en un lugar visible y de fácil acceso el horario de atención y las direcciones de atención a la ciudadanía.	13.12.16	22.12.16	Oficina de Sistemas de Información														
Contar con formatos digitales, en lugares visibles y que puedan ser descargados fácilmente.	02.01.17	15.01.17	Oficina de Sistemas de Información / Unidad de Adm. Doc. y Archivo														
Contar con formatos digitales llenos, que puedan servir como ejemplo.	02.01.17	15.01.17	Oficina de Sistemas de Información / Unidad de Adm. Doc. y Archivo														
Revisar si se puede acceder a los servicios virtuales de la organización desde cualquier navegador (Mozilla Firefox, Google Chrome, entre otros); de no ser así, colocar en un lugar visible para el ciudadano cuál es el navegador que se deberá utilizar.	02.01.17	15.01.17	Oficina de Sistemas de Información / Unidad de Adm. Doc. y Archivo														
dición de los Servicios y de la Satisfacción de los usuarios																	
Medición e informe de afluencia diaria de usuarios en el Módulo de Atención al Público	02.01.17	31.12.17	Unidad de Adm. Doc. y Archivo / Unidad de Relaciones Institucionales, Oficina de Sistemas de Información														
Medición de la demanda diaria por cada servicio o trámite (presencial, virtual)	02.01.17	31.12.17	Unidad de Adm. Doc. y Archivo / Unidad de Relaciones Institucionales, Oficina de Sistemas de Información														
Medición del tiempo de espera de los usuarios en el Módulo de Atención al Público	02.01.17	31.12.17	Oficina de Sistemas de Información / Unidad de Adm. Doc. y Archivo														
Medición de la atención de consultas de los usuarios por teléfono	02.01.17	31.12.17	Oficina de Sistemas de Información / Unidad de Adm. Doc. y Archivo														

Instituto Geológico Minero y Metalúrgico
Oficina de Planeamiento y Presupuesto
INGEMMET

ACTIVIDADES	FECHA		RESPONSABLE	2016		2017											
	INICIO	FIN		Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Aplicación de la encuesta de evaluación de satisfacción del usuario (Encuestas URI)	02.01.17	30.06.17	Unidad de Administración Documentaria y Archivo														
Informe de evaluación de satisfacción del usuario (Encuestas URI)	01.08.17	15.08.17	Unidad de Relaciones Institucionales														
Informe de evaluación de satisfacción del usuario (Reclamos, Quejas y Sugerencias)	11.12.17	20.12.17	Unidad de Administración Documentaria y Archivo														
Elaboración de una encuesta para medir la satisfacción del usuario respecto a la nueva distribución de los ambientes del Módulo de Atención al Público.	15.12.16	15.01.17	Unidad de Administración Documentaria y Archivo														
Aplicación de la encuesta para medir la satisfacción del usuario respecto a la nueva distribución de los ambientes del Módulo de Atención al Público (Línea Base y evaluación del plan).	16.01.17	31.10.17	Unidad de Administración Documentaria y Archivo														
Informe de evaluación de satisfacción del usuario respecto a la aplicación de la encuesta sobre la distribución de los ambientes del Módulo de Atención al Público.	04.12.17	15.12.17	Unidad de Administración Documentaria y Archivo														
Aplicación de la encuesta para medir la satisfacción del usuario respecto a la información, procedimientos administrativos y servicios exclusivos (TUPA) on line brindados por el INGEMMET. (Encuesta Línea Base PIP "Modernización del Sistema Informático)"	02.11.17	30.11.17	Unidad de Administración Documentaria y Archivo														
Informe de evaluación de satisfacción del usuario respecto a la información, procedimientos administrativos y servicios exclusivos (TUPA) on line brindados por el INGEMMET. (Encuesta Línea Base PIP "Modernización del Sistema Informático)"	04.12.17	15.12.17	Unidad de Administración Documentaria y Archivo														
guimiento a la Implementación del Plan																	
Medición de los indicadores (Fichas de Indicador)	01.04.17	31.12.17	Unidad de Administración Documentaria y Archivo, Oficina de Sistemas de Información														
Evaluación de los resultados de medición de los indicadores	15.04.17	31.12.17	Oficina de Planeamiento y Presupuesto / Equipo de Mejora Continua														
Elaboración del Informe de Evaluación	15.04.17	31.12.17	Oficina de Planeamiento y Presupuesto / Equipo de Mejora Continua														

Instituto Geológico Minero y Metalúrgico
Oficina de Planeamiento y Presupuesto
INGEMMET

ANEXO N° 03

AFLUENCIA DIARIA EN LA SEDE CENTRAL - LIMA

Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre	
Día	Cantidad	Día	Cantidad	Día	Cantidad	Día	Cantidad	Día	Cantidad	Día	Cantidad	Día	Cantidad	Día	Cantidad	Día	Cantidad	Día	Cantidad
04	203	01	100	01	106	01	110	02	145	01	95	01	228	01	132	01	122	03	120
05	204	02	130	02	102	04	123	03	118	02	132	02	11	02	129	02	125	04	96
06	145	03	106	03	77	05	128	04	115	03	131	04	198	03	133	05	117	05	118
07	135	04	101	04	92	06	162	05	92	06	153	05	179	04	145	06	97	06	150
08	188	05	95	07	111	07	114	06	126	07	139	06	185	05	155	07	90	07	114
11	67	08	108	08	117	08	112	09	118	08	123	07	152	08	97	08	136	10	109
12	129	09	99	09	120	11	128	10	113	09	120	08	94	09	125	09	119	11	109
13	117	10	103	10	126	12	121	11	115	10	129	11	152	10	151	12	190	12	138
14	120	11	118	11	109	13	137	12	116	13	131	12	153	11	108	13	144	13	106
15	125	12	123	14	102	14	158	13	156	14	147	13	117	12	155	14	145	14	132
18	122	15	127	15	121	15	110	16	112	15	162	14	150	15	145	15	132	17	135
19	119	16	97	16	110	18	138	17	130	16	145	15	144	16	137	16	145	18	133
20	124	17	116	17	94	19	126	18	108	17	140	18	122	17	118	19	99	19	127
21	93	18	105	18	112	20	111	19	93	20	156	19	157	18	138	20	129	20	154
22	128	19	110	21	107	21	128	20	143	21	169	20	132	19	104	21	121	21	133
25	89	22	104	22	110	22	142	23	149	22	190	21	137	22	152	22	133	24	132
26	114	23	110	23	123	25	148	24	157	23	161	22	135	23	168	23	117	25	125
27	133	24	119	28	122	26	127	25	131	24	178	25	88	24	165	26	143	26	143
28	106	25	108	29	113	27	139	26	127	27	215	26	148	25	113	27	126	27	143
29	102	26	112	30	119	28	124	27	142	28	253	27	86	26	155	28	93	28	114
-	-	29	109	31	105	29	113	30	118	30	363	-	-	29	147	29	134	31	162
-	-	-	-	-	-	-	-	31	136	-	-	-	-	30	125	30	124	-	-
TOTAL	2,563		2,300		2,298		2,699		2,760		3,432		2,768		2,997		2,781		2,693

ANEXO N° 04

DEMANDA MENSUAL DE LOS SERVICIOS O TRÁMIES QUE SE BRINDA EN LA SEDE CENTRAL - LIMA
(Enero - Octubre 2016)

MES	VISITAS REGISTRADAS	ORIENTACION AL PUBLICO	CONSULTA LEGAL - DCM	CONSULTA LEGAL - DDV	CONSULTA TECNICA - DC	VENTAS REALIZADAS	ESCRITO "D"	ESCRITOS "T"	DOCUMENTOS RECIBIDOS	PETITORIOS MINEROS	COPIAS CERTIFICADAS	LECTORES PRESENCIALES	TOTAL
ENERO	696	717	702	170	762	52	458	593	746	1,372	3,243	108	**9,619**
FEBRERO	534	534	680	136	543	67	1,310	303	719	104	3,948	214	**9,092**
MARZO	458	516	680	139	484	42	522	568	671	99	4,139	165	**8,483**
ABRIL	694	592	742	151	544	65	698	626	994	155	3,555	173	**8,989**
MAYO	633	596	719	232	487	64	691	447	997	-	2,986	136	**7,988**
JUNIO	430	750	751	518	637	52	930	392	716	-	3,073	212	**8,461**
JULIO	467	642	713	217	957	54	890	442	699	551	3,253	144	**9,029**
AGOSTO	632	657	783	156	819	73	425	683	812	141	1,906	137	**7,224**
SETIEMBRE	628	617	625	162	739	60	702	814	952	181	6,600	135	**12,215**
OCTUBRE	619	585	824	126	795	59	442	528	781	179	3,001	-	**7,939**
TOTAL	**5,791**	**6,206**	**7,219**	**2,007**	**6,767**	**588**	**7,068**	**5,396**	**8,087**	**2,782**	**35,704**	**1,424**	**89,039**

ANEXO N° 04 - 1

MES DE ENERO 2016

DÍA	VISITAS REGISTRADAS	ORIENTACION AL PUBLICO	CONSULTA LEGAL - DCM	CONSULTA LEGAL - DDV	CONSULTA TECNICA - DC	VENTAS REALIZADAS	ESCRITO "D"	ESCRITOS "T"	DOCUMENTOS RECIBIDOS	PETITORIOS MINEROS	COPIAS CERTIFICADAS	TOTAL
04	27	41	48	12	48	2	42	42	30	1,218	73	**1,583**
05	47	53	50	8	99	2	24	74	74	22	841	**1,294**
06	31	51	40	5	60	3	3	15	32	15	146	**401**
07	83	33	36	4	48	5	28	15	27	10	168	**457**
08	59	55	34	12	29	4	27	56	51	9	49	**385**
11	23	35	33	6	31	2	24	15	30	14	102	**315**
12	25	37	32	10	33	2	35	5	34	7	18	**238**
13	25	36	35	9	31	1	6	7	33	7	136	**326**
14	36	35	37	8	41	3	8	39	28	9	88	**332**
15	18	26	41	12	32	2	38	12	39	3	71	**294**
18	20	30	37	13	41	2	28	10	30	6	33	**250**
19	30	38	38	7	36	2	14	7	49	5	51	**277**
20	32	34	31	9	32	3	40	15	18	5	134	**353**
21	21	32	22	5	27	2	8	19	21	3	889	**1,049**
22	29	31	34	12	30	2	14	57	31	9	254	**503**
25	45	25	36	6	25	2	15	6	52	10	68	**290**
26	34	30	32	10	27	3	11	76	46	3	11	**283**
27	37	39	28	10	31	3	43	48	53	4	56	**352**
28	27	25	30	7	33	3	8	58	45	-	26	**262**
29	47	31	28	5	28	4	42	17	23	13	29	**267**
TOTAL	**696**	**717**	**702**	**170**	**762**	**52**	**458**	**593**	**746**	**1,372**	**3,243**	**13,916**

Instituto Geológico Minero y Metalúrgico
Oficina de Planeamiento y Presupuesto
INGEMMET

ANEXO N° 04 - 2

MES DE FEBRERO 2016

DÍA	VISITAS REGISTRADAS	ORIENTACION AL PUBLICO	CONSULTA LEGAL - DCM	CONSULTA LEGAL - DDV	CONSULTA TECNICA - DC	VENTAS REALIZADAS	ESCRITO "D"	ESCRITOS "T"	DOCUMENTOS RECIBIDOS	PETITORIOS MINEROS	COPIAS CERTIFICADAS	TOTAL
01	31	29	30	7	30	3	23	9	49	3	161	**375**
02	33	28	36	6	27	4	16	13	57	7	220	**447**
03	38	33	30	7	21	4	8	17	32	7	108	**305**
04	40	16	30	4	24	4	108	5	51	3	18	**303**
05	31	28	25	2	24	5	4	13	34	8	179	**353**
08	15	21	36	4	29	3	84	4	22	4	90	**312**
09	15	20	34	10	24	3	26	8	27	3	521	**691**
10	21	21	34	5	21	4	54	5	38	8	40	**251**
11	20	29	31	6	30	1	22	24	37	3	275	**478**
12	36	23	31	5	26	-	141	16	39	12	59	**388**
15	19	30	32	4	39	1	214	21	48	5	15	**428**
16	20	22	39	7	31	2	59	4	25	2	72	**283**
17	12	26	40	6	31	2	154	21	16	7	327	**642**
18	35	22	27	8	21	3	184	12	26	4	153	**495**
19	30	25	32	7	24	5	31	36	50	5	593	**838**
22	19	31	31	6	23	6	7	13	34	2	560	**732**
23	18	30	28	3	15	4	9	10	34	6	25	**182**
24	35	20	42	14	18	4	10	9	32	5	83	**272**
25	23	31	31	7	22	3	42	35	25	4	109	**332**
26	20	24	27	11	27	3	39	19	19	2	205	**396**
29	23	25	34	7	36	3	75	9	24	4	135	**375**
TOTAL	**534**	**534**	**680**	**136**	**543**	**67**	**1,310**	**303**	**719**	**104**	**3,948**	**13,606**

Instituto Geológico Minero y Metalúrgico
Oficina de Planeamiento y Presupuesto
INGEMMET

ANEXO N° 04 - 3

MES DE MARZO 2016

DÍA	VISITAS REGISTRADAS	ORIENTACION AL PUBLICO	CONSULTA LEGAL - DCM	CONSULTA LEGAL - DDV	CONSULTA TECNICA - DC	VENTAS REALIZADAS	ESCRITO "D"	ESCRITOS "T"	DOCUMENTOS RECIBIDOS	PETITORIOS MINEROS	COPIAS CERTIFICADAS	TOTAL
01	16	27	32	6	24	3	43	17	49	2	1884	**2103**
02	38	30	22	2	21	3	28	70	24	5	138	**381**
03	23	23	31	10	18	3	22	23	53	5	162	**373**
04	15	21	29	8	24	4	3	13	15	8	24	**164**
07	29	18	40	7	22	2	18	38	24	3	77	**278**
08	26	21	31	9	21	4	16	14	24	2	63	**231**
09	7	30	40	12	18	1	9	17	25	4	96	**259**
10	25	31	30	7	24	-	28	18	27	3	73	**266**
11	6	24	38	6	20	1	15	20	17	2	141	**290**
14	16	20	22	3	21	2	14	18	37	4	60	**217**
15	30	34	31	7	30	1	9	25	49	4	137	**357**
16	17	28	35	6	21	2	43	17	35	9	206	**419**
17	20	18	29	2	23	-	38	22	29	2	173	**356**
18	20	23	33	6	24	-	104	11	39	4	25	**289**
21	15	24	34	10	31	2	22	6	22	6	180	**352**
22	19	25	35	7	25	2	19	25	29	5	102	**293**
23	27	15	35	7	24	2	20	34	51	9	22	**246**
28	29	27	34	5	24	1	36	12	28	11	25	**232**
29	24	28	28	5	26	2	6	31	27	5	425	**607**
30	29	23	38	6	21	3	13	125	30	4	98	**390**
31	27	26	33	8	22	4	16	12	37	2	28	**215**
TOTAL	**458**	**516**	**680**	**139**	**484**	**42**	**522**	**568**	**671**	**99**	**4,139**	**13,103**

ANEXO N° 04 - 4

MES DE ABRIL 2016

DÍA	VISITAS REGISTRADAS	ORIENTACION AL PUBLICO	CONSULTA LEGAL - DCM	CONSULTA LEGAL - DDV	CONSULTA TECNICA - DC	VENTAS REALIZADAS	ESCRITO "D"	ESCRITOS "T"	DOCUMENTOS RECIBIDOS	PETITORIOS MINEROS	COPIAS CERTIFICADAS	TOTAL
01	32	22	33	8	19	4	45	17	51	4	98	**333**
04	42	28	30	6	17	4	68	57	56	7	209	**524**
05	29	24	34	14	21	4	8	12	45	4	136	**331**
06	25	33	37	5	26	5	6	59	36	8	190	**430**
07	28	24	25	5	18	3	27	14	44	16	44	**248**
08	35	27	29	3	22	3	57	28	61	8	15	**288**
11	16	30	35	5	24	2	19	9	61	10	158	**369**
12	34	28	33	6	14	3	12	11	36	11	37	**225**
13	23	28	40	13	26	2	12	9	70	5	87	**315**
14	46	35	35	8	34	3	15	31	82	3	440	**732**
15	41	18	34	9	21	3	36	20	61	4	77	**324**
18	42	31	35	3	27	2	122	17	43	4	16	**342**
19	25	29	32	5	25	3	48	26	31	8	160	**392**
20	37	24	37	6	26	3	6	24	13	9	133	**318**
21	31	25	46	3	28	3	19	18	52	2	175	**402**
22	38	28	33	10	29	2	48	21	45	5	58	**317**
25	45	34	44	11	33	4	9	13	42	6	153	**394**
26	35	24	39	11	33	4	60	18	31	17	120	**392**
27	30	30	43	13	30	2	9	30	61	6	131	**385**
28	41	35	33	3	36	3	58	46	44	5	169	**473**
29	19	35	35	4	35	3	14	146	29	13	949	**1,282**
TOTAL	**694**	**592**	**742**	**151**	**544**	**65**	**698**	**626**	**994**	**155**	**3,555**	**15,161**

ANEXO N° 04 - 5

MES DE MAYO 2016

DÍA	VISITAS REGISTRADAS	ORIENTACION AL PUBLICO	CONSULTA LEGAL - DCM	CONSULTA LEGAL - DDV	CONSULTA TECNICA - DC	VENTAS REALIZADAS	ESCRITO "D"	ESCRITOS "T"	DOCUMENTOS RECIBIDOS	PETITORIOS MINEROS	COPIAS CERTIFICADAS	TOTAL
02	36	29	49	6	27	5	24	26	43	SUSPENSION ADMISION DE PETITORIOS - LEY N° 30428 - OFICIALIZA EL SISTEMA DE CUADRICULAS MINERAS EN COORDENADAS UTM WGS84	51	**296**
03	27	31	30	8	27	2	16	18	41		143	**343**
04	28	28	35	7	24	2	30	10	54		162	**380**
05	22	20	29	5	16	2	7	59	34		57	**251**
06	31	38	31	7	15	3	20	8	36		33	**222**
09	35	22	34	7	24	2	15	13	71		137	**360**
10	45	23	33	4	21	3	3	25	49		43	**249**
11	27	25	31	8	21	2	21	15	48		80	**278**
12	32	32	26	9	18	3	6	8	49		37	**220**
13	33	32	29	13	18	4	23	21	57		70	**300**
16	30	18	32	8	22	3	17	12	39		316	**497**
17	31	33	36	16	30	3	49	10	46		349	**603**
18	27	24	25	11	31	2	27	7	26		207	**387**
19	23	21	19	8	22	-	32	11	29		52	**217**
20	25	29	38	12	18	3	74	19	81		527	**826**
23	16	32	37	16	26	6	51	20	25		48	**277**
24	19	25	36	14	23	4	127	30	49		77	**404**
25	35	28	39	12	20	4	9	11	47		235	**440**
26	39	23	23	15	19	4	18	20	47		107	**315**
27	29	22	37	17	25	3	23	21	45		94	**316**
30	16	31	32	18	18	2	63	41	30		60	**311**
31	27	30	38	11	22	2	36	42	51		101	**360**
TOTAL	**633**	**596**	**719**	**232**	**487**	**64**	**691**	**447**	**997**	**0**	**2986**	**14445**

Instituto Geológico Minero y Metalúrgico - INGEMMET
Oficina de Planeamiento y Presupuesto

ANEXO N° 04 - 6

MES DE JUNIO 2016

DÍA	VISITAS REGISTRADAS	ORIENTACION AL PUBLICO	CONSULTA LEGAL - DCM	CONSULTA LEGAL - DDV	CONSULTA TECNICA - DC	VENTAS REALIZADAS	ESCRITO "D"	ESCRITOS "T"	DOCUMENTOS RECIBIDOS	PETITORIOS MINEROS	COPIAS CERTIFICADAS	TOTAL
01	17	20	36	10	21	2	4	11	31	SUSPENSION ADMISION DE PETITORIOS - LEY N° 30428 - OFICIALIZA EL SISTEMA DE CUADRICULAS MINERAS EN COORDENADAS UTM WGS84	45	**197**
02	10	30	33	14	20	2	18	31	26		54	**238**
03	12	30	30	13	18	3	24	27	33		50	**240**
06	28	24	33	14	25	-	11	9	67		55	**266**
07	21	30	23	13	26	2	39	18	69		90	**331**
08	12	24	40	15	23	2	71	15	16		97	**315**
09	22	20	36	19	21	2	23	8	29		206	**386**
10	22	22	30	18	19	7	96	36	42		84	**376**
13	23	35	31	17	28	3	20	6	27		69	**259**
14	20	31	35	23	24	4	28	21	16		42	**244**
15	15	39	37	21	24	-	16	26	36		85	**299**
16	19	34	33	29	33	3	64	9	48		123	**395**
17	22	25	28	24	18	2	114	14	23		255	**525**
20	27	40	33	25	26	3	9	74	21		318	**576**
21	22	40	30	32	34	3	30	13	22		651	**877**
22	19	44	44	30	30	2	29	22	23		125	**368**
23	29	44	35	24	33	2	61	9	35		341	**613**
24	18	41	34	36	39	3	32	11	24		47	**285**
27	28	55	57	38	55	2	34	13	30		127	**439**
28	18	54	47	48	45	2	95	7	38		107	**461**
30	26	68	46	55	75	3	112	12	60		102	**559**
TOTAL	**430**	**750**	**751**	**518**	**637**	**52**	**930**	**392**	**716**	-	**3,073**	**14,193**

Instituto Geológico Minero y Metalúrgico
Oficina de Planeamiento y Presupuesto
INGEMMET

ANEXO N° 04 - 7

MES DE JULIO 2016

DÍA	VISITAS REGISTRADAS	ORIENTACION AL PUBLICO	CONSULTA LEGAL - DCM	CONSULTA LEGAL - DDV	CONSULTA TECNICA - DC	VENTAS REALIZADAS	ESCRITO "D"	ESCRITOS "T"	DOCUMENTOS RECIBIDOS	PETITORIOS MINEROS	COPIAS CERTIFICADAS	TOTAL
01	27	56	58	38	116	3	148	11	38	0	43	**538**
04	23	45	58	18	80	2	194	31	29	379	91	**950**
05	33	45	39	19	89	2	171	42	43	21	86	**590**
06	18	44	44	14	58	1	14	37	37	12	272	**551**
07	28	38	41	17	49	2	50	31	40	7	75	**378**
08	18	26	15	7	40	4	5	36	28	9	41	**229**
11	20	28	42	13	44	3	15	13	41	10	137	**366**
12	18	23	41	8	38	2	12	25	46	4	78	**295**
13	21	30	31	8	42	3	11	40	37	4	144	**371**
14	28	32	37	14	41	3	32	13	31	12	353	**596**
15	34	32	37	6	45	4	10	12	35	29	120	**364**
18	24	28	31	7	30	3	65	15	67	10	99	**379**
19	32	42	47	9	52	3	67	22	31	7	526	**838**
20	32	37	29	8	36	2	18	13	38	13	62	**288**
21	21	37	38	7	46	2	33	23	32	9	336	**584**
22	24	34	27	6	39	2	18	17	24	9	594	**794**
25	25	5	41	5	38	2	13	20	41	11	100	**301**
26	30	35	33	5	50	9	9	26	28	4	51	**280**
27	11	25	24	8	24	2	5	15	33	1	45	**193**
TOTAL	**467**	**642**	**713**	**217**	**957**	**54**	**890**	**442**	**699**	**551**	**3,253**	**14,103**

ANEXO N° 04 - 8

MES DE AGOSTO 2016

DÍA	VISITAS REGISTRADAS	ORIENTACION AL PUBLICO	CONSULTA LEGAL - DCM	CONSULTA LEGAL - DDV	CONSULTA TECNICA - DC	VENTAS REALIZADAS	ESCRITO "D"	ESCRITOS "T"	DOCUMENTOS RECIBIDOS	PETITORIOS MINEROS	COPIAS CERTIFICADAS	TOTAL
01	12	30	33	9	58	3	19	10	29	14	78	**295**
02	26	27	34	6	39	3	43	18	30	9	59	**294**
03	37	33	32	6	30	4	6	34	56	2	51	**291**
04	43	34	34	4	46	5	41	47	23	8	123	**408**
05	37	37	39	5	45	7	16	90	43	11	24	**354**
08	18	7	29	6	39	2	17	10	39	8	51	**226**
09	36	22	44	6	45	2	48	15	34	9	67	**328**
10	42	30	42	12	41	4	7	31	47	9	160	**425**
11	40	26	27	4	33	3	5	27	29	6	100	**300**
12	36	30	36	8	41	2	12	35	37	9	61	**307**
15	3	30	44	3	31	2	26	45	24	6	19	**233**
16	26	42	43	9	33	3	11	27	26	2	111	**333**
17	24	29	27	8	35	4	66	26	36	11	51	**317**
18	33	33	44	10	38	4	6	28	44	2	461	**703**
19	42	26	24	3	32	3	40	66	40	5	87	**368**
22	28	24	35	11	33	5	10	26	57	2	20	**251**
23	29	31	39	9	37	3	5	26	22	4	37	**242**
24	26	34	33	10	39	2	8	20	59	8	47	**286**
25	22	26	27	7	10	3	8	32	19	1	24	**179**
26	14	34	43	7	39	4	7	17	44	6	106	**321**
29	29	34	39	9	36	3	20	16	26	4	155	**371**
30	29	38	35	4	39	2	4	37	48	5	14	**255**
TOTAL	**632**	**657**	**783**	**156**	**819**	**73**	**425**	**683**	**812**	**141**	**1,906**	**11,850**

Instituto Geológico Minero y Metalúrgico
Oficina de Planeamiento y Presupuesto
INGEMMET

ANEXO N° 04 - 9

MES DE SETIEMBRE 2016

DÍA	VISITAS REGISTRADAS	ORIENTACION AL PUBLICO	CONSULTA LEGAL - DCM	CONSULTA LEGAL - DDV	CONSULTA TECNICA - DC	VENTAS REALIZADAS	ESCRITO "D"	ESCRITOS "T"	DOCUMENTOS RECIBIDOS	PETITORIOS MINEROS	COPIAS CERTIFICADAS	TOTAL
01	35	32	32	6	42	2	9	61	49	10	81	**359**
02	26	27	35	4	38	2	1	24	26	7	130	**320**
05	34	32	31	4	32	3	94	39	54	6	35	**364**
06	29	37	39	7	39	2	31	17	26	10	261	**498**
07	29	37	32	10	28	3	40	68	25	2	206	**480**
08	14	24	21	12	36	3	12	26	42	10	122	**322**
09	30	27	25	4	36	2	60	34	65	13	40	**336**
12	28	31	36	10	34	2	15	27	39	13	83	**318**
13	29	33	32	5	30	3	10	107	45	2	80	**376**
14	25	25	21	7	39	3	7	69	61	7	46	**310**
15	18	30	31	5	40	3	131	35	42	5	18	**358**
16	26	28	21	6	47	4	9	10	48	10	369	**578**
19	34	25	24	5	25	4	7	18	30	5	61	**238**
20	27	32	22	6	26	4	15	36	48	7	107	**330**
21	38	25	28	10	31	3	11	21	58	3	54	**282**
22	29	20	29	7	30	2	66	33	51	12	4,100	**4,379**
23	22	19	26	6	22	3	54	30	34	3	26	**245**
26	20	24	26	10	28	1	7	14	60	13	147	**350**
27	28	26	27	6	36	2	6	31	39	4	123	**328**
28	47	20	25	10	38	2	23	54	39	12	57	**327**
29	35	32	27	13	31	4	73	22	38	17	363	**655**
30	25	31	35	9	31	3	21	38	33	10	91	**327**
TOTAL	**628**	**617**	**625**	**162**	**739**	**60**	**702**	**814**	**952**	**181**	**6,600**	**17,669**

Instituto Geológico Minero y Metalúrgico
Oficina de Planeamiento y Presupuesto
INGEMMET

ANEXO N° 04 - 10

MES DE OCTUBRE 2016

DÍA	VISITAS REGISTRADAS	ORIENTACION AL PUBLICO	CONSULTA LEGAL - DCM	CONSULTA LEGAL - DDV	CONSULTA TECNICA - DC	VENTAS REALIZADAS	ESCRITO "D"	ESCRITOS "T"	DOCUMENTOS RECIBIDOS	PETITORIOS MINEROS	COPIAS CERTIFICADAS	TOTAL
03	31	6	34	5	39	2	11	35	57	3	10	**233**
04	27	16	40	3	40	3	7	25	27	3	36	**227**
05	31	33	32	4	43	2	10	9	29	3	33	**229**
06	21	33	32	7	38	3	23	12	47	9	1,067	**1,292**
07	21	31	26	5	33	3	2	25	43	11	19	**219**
10	29	29	34	4	31	2	61	48	59	16	137	**450**
11	24	28	40	3	26	2	16	30	34	-	70	**273**
12	34	40	33	8	32	3	17	44	26	20	374	**631**
13	48	38	45	11	41	5	64	17	33	3	81	**386**
14	38	30	38	6	43	4	16	15	56	12	68	**326**
17	26	25	53	8	32	3	48	21	31	9	175	**431**
18	26	31	40	5	31	1	5	20	26	8	124	**317**
19	32	25	41	5	34	4	9	34	36	11	67	**298**
20	31	30	42	10	38	2	11	45	44	7	97	**357**
21	28	23	48	5	44	2	4	20	38	13	52	**277**
24	34	21	37	5	44	2	3	21	28	16	164	**375**
25	32	28	42	10	31	3	21	21	29	11	19	**247**
26	25	30	38	8	33	3	4	14	30	5	131	**321**
27	27	36	39	4	44	3	3	27	51	2	191	**427**
28	28	26	44	4	46	4	96	18	30	10	19	**325**
31	26	26	46	6	52	3	11	27	27	7	67	**298**
TOTAL	**619**	**585**	**824**	**126**	**795**	**59**	**442**	**528**	**781**	**179**	**3,001**	**7,939**

Instituto Geológico Minero y Metalúrgico - INGEMMET
Oficina de Planeamiento y Presupuesto

ANEXO N° 05

ATENCIÓN DE CONSULTAS DE LOS USUARIOS POR CANAL TELEFÓNICO

MES	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS		LLAMADAS NO ATENDIDAS	
	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%
ENERO	596	478	80.2	118	19.8
FEBRERO	704	561	79.7	143	20.3
MARZO	800	582	72.8	218	27.3
ABRIL	837	630	75.3	207	24.7
MAYO	1040	853	82.0	187	18.0
JUNIO	1580	1393	88.2	187	11.8
JULIO	712	675	94.8	37	5.2
AGOSTO	765	712	93.1	53	6.9
SEPTIEMBRE	632	609	96.4	23	3.6
OCTUBRE	161	113	70.2	48	29.8
TOTAL	**7827**	**6606**	**84.4**	**1221**	**15.6**

Instituto Geológico Minero y Metalúrgico
Oficina de Planeamiento y Presupuesto
INGEMMET

ANEXO N° 06

PROMEDIO MENSUAL DEL TIEMPO DE ESPERA EN EL MÓDULO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

(01 junio al 14 noviembre 2016)

SERVICIO	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
CONSULTA TECNICA	00:21:53	00:08:49	00:18:51	00:20:36	00:31:26	00:18:23
CONSULTA LEGAL DCM	00:08:09	00:13:03	00:09:06	00:08:56	00:18:00	00:10:23
CONSULTA LEGAL DDV	00:12:38	00:06:03	00:05:36	00:07:18	00:19:21	00:05:39
MESA DE PARTES	00:03:24	00:03:24	00:02:42	00:02:35	00:13:17	00:04:44

ANEXO N° 07

TIEMPO DE ESPERA DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN MESA DE PARTES

(01 junio al 14 noviembre 2016)

MES	Total de usuarios atendidos	Usuarios atendidos con un Tiempo de Espera ≤ 3min	
		Número de usuarios	%
Junio	1203	815	68%
Julio	1127	732	65%
Agosto	1132	907	80%
Septiembre	1169	862	74%
Octubre	1084	303	28%
Noviembre	473	279	59%

Instituto Minero y Metalúrgico
Oficina de Planeamiento y Presupuesto
INGEMMET

ANEXO N° 08

REGISTRO DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y QUEJAS 2016

MES	LIBRO DE RECLAMACION VIRTUAL	LIBRO DE RECLAMACION FISICO	SUGERENCIAS	QUEJAS	TOTAL
ENERO	0	0	0	0	**0**
FEBRERO	0	0	0	0	**0**
MARZO	0	0	0	0	**0**
ABRIL	0	0	0	0	**0**
MAYO	0	0	0	0	**0**
JUNIO	1	0	0	0	**1**
JULIO	0	0	0	1	**1**
AGOSTO	3	0	1	0	**4**
SETIEMBRE	1	0	0	0	**1**
OCTUBRE *	0	1	0	0	**1**
TOTAL	**5**	**1**	**1**	**1**	**8**

(*) El reclamo presentado se encuentran en proceso de atención.

Instituto Geológico Minero y Metalúrgico
Oficina de Planeamiento y Presupuesto
INGEMMET

ANEXO N° 09 - 1

Objetivo: Reducir el tiempo de espera del usuario en Mesa de Partes.

Id	FICHA DE INDICADOR	
1	Nombre del Indicador :	Porcentaje de ciudadanos cuyo tiempo de espera para ser atendido en Mesa de Partes es menor o igual a 3 minutos.
2	Descripción del Indicador:	Indicador de eficiencia que mide el grado de avance en la reducción del tiempo que los ciudadanos deben esperar para ser atendidos en Mesa de Partes.
3	Objetivo del Indicador :	Mostrar la satisfacción de los usuarios respecto a la reducción del tiempo de espera en Mesa de Partes.
4	Forma de Cálculo :	(Número de ciudadanos atendidos en menos o igual a 3 minutos/número de total de ciudadanos atendidos)*100
5	Fuentes de Información :	Reporte del sistema de colas del INGEMMET.
6	Periodicidad de Medición :	Mensual
7	Responsable de Medición :	Oficina de Sistema de Información y UADA
8	Meta :	Lograr que el 70% de los usuarios sea atendido en menos o igual a 3 minutos.

ANEXO N° 09 - 2

Objetivo: Reducir el porcentaje de llamadas no atendidas para absolver consultas de los usuarios.

Id	FICHA DE INDICADOR	
1	Nombre del Indicador :	Porcentaje de usuarios cuyas llamadas telefónicas hayan sido atendidas.
2	Descripción del Indicador:	Indicador de eficiencia que mide el grado de atenciones telefónicas referente a las consultas técnicas y legales efectuadas por los usuarios.
3	Objetivo del Indicador :	Mostrar la cantidad de llamadas atendidas por consultas realizadas.
4	Forma de Cálculo :	(Número de llamadas atendidas/número de total de llamadas)*100
5	Fuentes de Información :	Reporte del Sistema Tarificador de llamadas
6	Periodicidad de Medición :	Mensual
7	Responsable de Medición :	Oficina de Sistema de Información y UADA
8	Meta :	Lograr que el 100% de llamadas telefonicas de consulta sean atendidas.

ANEXO N° 09 - 3

Objetivo: Mejorar e implementar nuevas aplicaciones informáticas que permitan brindar información, procedimientos adminitrativos y servicios exclusivos (TUPA) on line a los usuarios.

Id	FICHA DE INDICADOR	
1	Nombre del Indicador :	Porcentaje de satisfacción de los usuarios respecto a la información, procedimientos y servicios exclusivos TUPA on line brindados por el INGEMMET.
2	Descripción del Indicador:	Indicador de calidad que mide el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la información, procedimientos y servicios exclusivos TUPA on line brindados por el INGEMMET.
3	Objetivo del Indicador :	Mostrar la satisfacción de los usuarios respecto a respecto a la información, procedimientos y servicios exclusivos TUPA on line brindados por el INGEMMET.
4	Forma de Cálculo :	(Número de ciudadanos encuestados que manifiestan sentirse satisfechos / número de total de encuestados) * 100
5	Fuentes de Información :	Encuesta realizada a los usuarios que realizan trámites.
6	Periodicidad de Medición :	Anual
7	Responsable de Medición :	Jefe de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA)
8	Meta :	Lograr que el 75% de usuarios externos se encuentren satisfechos con la información sobre Minería y Geología obtenida a través de la Página Web del INGEMMET (Incluye procedimientos administrativos y servicios exclusivos del TUPA).